



La oportunidad de construir tus sueños

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

FONDO DE EMPLEADOS DE GRUPO ARGOS Y FILIALES

ACUERDO No.

1

Barranquilla - Colombia

2016

La Junta Directiva de FONDEARGOS en uso de sus facultades legales y las contempladas en el artículo 51 de los estatutos vigentes.

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.

2

ACUERDA

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

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 1º OBJETIVOS: El presente procedimiento describe la forma en que FONDEARGOS gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (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.

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

ARTÍCULO 4° 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 FONDEARGOS.
- b. **QUEJA:** Es la manifestación formal de la insatisfacción que se tiene de un colaborador de FONDEARGOS 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 insatisfacción vinculada directamente a los productos o servicios prestados por la organización. 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 FONDEARGOS.
- 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 5° RECEPCION: El proceso inicia con la recepción del PQRS. Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:

- A través del Líder de Asociados y Comunicaciones
- Carta entregada a FONDEARGOS.
- A través de comunicación directa con los colaboradores de FONDEARGOS.

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 Consultor/Asesor Seguros
- 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 Líder de asociados y comunicaciones 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.

5

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 Líder deberá documentar las actividades realizadas para dar solución a la solicitud.
- El Líder de Asociados y Comunicaciones verificará y realizará seguimiento de la solución y respuesta a los interesados.
- Hacer uso de los formatos suministrados para cumplir a cabalidad el procedimiento. (Notificación de queja por parte del Consultor, Trazabilidad del caso para anexar a Hoja de Vida del Asociado)
- Mensualmente se informará al Comité de Control Social sobre las quejas interpuestas y la trazabilidad realizada.

6

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de FONDEARGOS, por medio del Acuerdo 007, acta 265 del 18 de mayo de 2016.

JAIRO ANTEQUERA SARRIA
Presidente

GUSTAVO ADOLFO WEHDEKING
Secretario