



La oportunidad de construir tus sueños

**REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y
FELICITACIONES**

FONDO DE EMPLEADOS DE GRUPO ARGOS Y FILIALES

Barranquilla - Colombia
2023

Fondo de Empleados de Grupo Argos y Filiales
Nit: 890114655-3
www.fondeargos.org

Barranquilla
Tel: (575) 361 9222 ext. 65061
Calle 77 B No. 57-103 Oficina 807

Personería Jurídica
N. 2677 Dic. 9/83

ACUERDO 008

El presente documento modifica el reglamento de pqr's aprobado en el acuerdo 007 del 2016, con este, se adopta el reglamento de pqr's para los asociados del FONDO DE EMPLEADOS DE GRUPO ARGOS Y FILIALES – FONDEARGOS.

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.

ACUERDA

Expedir el Reglamento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, 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 felicitaciones (PQRSF), 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 3º ALCANCE: El procedimiento inicia desde la radicación del PQRSF hasta su cierre y es aplicable a todas las áreas que maneja FONDEARGOS.

ARTÍCULO 4º TÉRMINOS 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 5º RECEPCIÓN: El proceso inicia con la recepción del PQRSF. Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:

- A través del módulo de PQRSF ubicado en la página web de Fondeargos.
- Mediante correo electrónico a cualquiera de los colaboradores del Fondo.

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 PQRSF.
 - Nombre completo
 - Número de documento de identificación
 - Correo electrónico
 - Número de celular
- b. El motivo del PQRSF, 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 con las variables de clasificación:

PETICIONES

- Beneficios convenios Fondeargos
- Solicitud de paz y salvo
- Solicitud de certificado
- Solicitud de consulta
- 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



La oportunidad de construir tus sueños

QUEJAS

- Entrega de Información Incompleta
- Demora en tiempos de Respuesta
- Inconformidad en el Servicio del Consultor de servicios
- Inconformidad en el servicio por actividad de bienestar
- Inconformidad en el servicio por procesos del BackOffice
- Inconformidad con producto y/o servicio ofrecido por proveedor
- Inconformidad con Descuentos
- Negación de créditos
- Inconformidad con retiro de ahorros
- Inconformidad con el servicio gestión de Fondeargos
- Falta de Comunicación con el Fondo
- Novedad en cargue de servicios

RECLAMO

- Inconvenientes al hacer uso del Servicio de Seguro
- Beneficios convenios Fondeargos
- Reclamo en productos de créditos Fondeargos
- Reclamo en productos de ahorros Fondeargos

SUGERENCIAS

- Área administrativa
- Proceso de actividades de bienestar
- Novedad cargue de servicios

FELICITACIONES

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

ARTICULO 7º TRÁMITE: El administrador del módulo de PQRSF revisará la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación que haya sido radicada, y la asignará al responsable del área que corresponda, con el fin de que realice el siguiente trámite:

- Realizar la trazabilidad y verificaciones internas.
- Emitir la respuesta formal y verificarla con el administrador del módulo antes de ser enviada por el módulo de PQRSF.

ARTICULO 8º RESPUESTA: Las respuestas formales serán enviadas a través del módulo de PQRSF, se contactará al 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 este tiempo de no recibir ninguna información se considerará cerrado el PQRSF.

Si se presenta inconformidad frente a la respuesta brindada, ésta deberá ser escalada nuevamente con el responsable del área que dio respuesta, para analizar de nuevo el caso y dar una nueva respuesta o tomar acciones correctivas si lo requiere.

ARTICULO 10º CIERRE: Cerrada la queja se deberá registrar en el módulo de PQRSF 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 pqrsf.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

- Todos los PQRSF deben ser radicados en el módulo en la página web de Fondeargos.
- El responsable del área al cual le sea asignada una pqrsf deberá realizar la trazabilidad para dar solución a la solicitud.
- El administrador del módulo de PQRSF verificará y realizará seguimiento de la respuesta y solución al interesado.
- Mensualmente el administrador del módulo enviará informe a la Dirección de servicios y al Comité de Control Social sobre las pqrsf radicadas y la trazabilidad realizada.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de FONDEARGOS, por medio del Acuerdo 008 del 30 de noviembre del 2024.

Fdo.
HENRY SANTAMARIA
Presidente

Fdo.
LUIS ANDRES BELLO
Secretario