

La Junta Directiva del Fondo de Empleados FEISA, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el estatuto vigente, resuelve adoptar los siguientes lineamientos para atender todas las actividades y situaciones del Fondo en relación con las PQRS: peticiones quejas, reclamos y sugerencias, que se puedan presentar.

### **CONSIDERANDO:**

Que es responsabilidad de la Junta Directiva expedir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de FEISA.

### **RESUELVE**

Aprobar el Reglamento de PQRS, el cual está contenido en los siguientes artículos:

**Artículo 1. Disposiciones Generales:** El presente Reglamento es de observancia general para todas las personas y grupos de interés, que intervienen en el desarrollo del Fondo de Empleados FEISA.

**Artículo 2. Objetivo del reglamento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:** Establecer las directrices para el trámite y solución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de quien demuestre un interés legítimo, que se formulen ante FEISA, en relación con la prestación de los servicios, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado, empleado e integrantes del gobierno del Fondo.

**Artículo 3. Definiciones:** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento y de conformidad con su desarrollo se definen los siguientes conceptos utilizados en el contenido del mismo:

- **Petición:** Es la solicitud al Fondo sobre cualquier información relacionada con la prestación de sus servicios.
- **Queja:** Es la expresión de insatisfacción hecha a FEISA, con respecto a sus productos, servicios y atención.
- **Reclamo:** Es la solicitud que se presenta cuando no se está de acuerdo con una decisión; o por el incumplimiento de un compromiso claro y expreso o por una inconformidad en la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Propuesta presentada para incidir en el mejoramiento de los servicios del Fondo.

**Artículo 4. Principios:** Se entregará una respuesta completa, clara, precisa y comprensible al interesado, con fundamento en la ley, estatutos o reglamentos que soporten la posición de la organización y durante su trámite, se observarán los siguientes principios:

- Igualdad: No habrá tratos discriminatorios, y se tramitará con respeto la solicitud recibida.
- Celeridad: Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y de oficio de manera diligente y pronta.
- Transparencia. Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia serán atendidas y resueltas, garantizando veracidad y claridad de la información entregada por FEISA.
- Subsanación: Cuando se evidencien errores u omisiones en la información entregada por FEISA para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se subsanarán en el menor tiempo posible, entregando información clara y veraz.

**Artículo 5. Interposición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:** Deberán ser presentadas por escrito a través del sitio web o del medio que FEISA destine para este fin.

**Parágrafo 1:** Cuando la solicitud sea una queja y esté relacionada con los productos y servicios, el comité de Control Social será el encargado de darle trámite y solicitar a la gerencia o a quien esta delegue, la aplicación de los correctivos pertinentes y su respectiva respuesta al asociado, con fundamento en las funciones asignadas en la normatividad aplicable.

**Parágrafo 2.** Cuando se trate de Sugerencias, Peticiones, Quejas o Reclamos relacionados con la atención recibida, estas son tramitadas directamente por la Gerencia o por quien esta delegue.

**Parágrafo 3:** Cuando el órgano de control social tenga conocimiento de graves irregularidades al interior de la organización, presuntamente constitutivas de hechos punibles existentes en nuestro ordenamiento jurídico, deben ser puestas en conocimiento de las autoridades judiciales competentes.

**Parágrafo 4:** Las quejas en relación con la actuación de los miembros de los órganos de administración y control deberá surtirse por el asociado directamente ante la Superintendencia de Economía Solidaria, como lo estipula en la normatividad vigente.

**Artículo 6 Tiempos de respuesta:** Según la clasificación de la solicitud PQRS se tendrán los siguientes tiempos máximos establecidos a partir del siguiente día hábil a su fecha de recepción:

- Petición o sugerencia: Cinco (5) días hábiles
- Reclamo: quince (15) días hábiles
- Queja: quince (15) días hábiles

**Paragrafo1:** Cuando no sea posible atender la solicitud de Queja o Reclamo, dentro de los términos establecidos, se informará antes del vencimiento del término al interesado, sustentando los motivos de la demora y señalando fecha en que se entregará la respuesta.

**Artículo 7. Conflictos de interés:** Quienes presenten algún conflicto de interés para investigar o resolver el objeto de la petición, queja, reclamo o sugerencia, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente, delimitado por la normatividad aplicable.

**Artículo 8. Contenido de la Respuesta:** Una vez concluido el trámite originado en la PQRS, deberá darse respuesta al interesado a través de los medios que disponga FEISA.

**Artículo 9. Disposiciones Finales:** FEISA, a través de la Gerencia, se encargará de la difusión del Reglamento de peticiones quejas, reclamos y sugerencias a todos los grupos de interés.

**Artículo 10. Aprobación del reglamento:** El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva del FEISA en reunión celebrada en la ciudad de Medellín, el día 8 del mes de abril de 2021, según consta en el Acta No. 1018 y deroga los reglamentos anteriores y cualquier norma que le sea contraria o que sea anterior, sobre el mismo tema.

Para constancia firman,

Jesús Alberto Jaramillo Uribe  
Presidente

Hernán Darío Rodríguez Serna  
Secretario

**ANEXO CONTROL DE CAMBIOS**

Numeral	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
N/A	<p>Se realizaron cambios significativos al reglamento, algunos de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el objetivo de unificar la convención conocida para este proceso como PQRS se propone anexar los términos peticiones y sugerencias. Adicionalmente se modificó el nombre, antes se llamaba “Reglamento Quejas, Denuncias y Reclamos” y ahora se llama “Reglamento PQRS”. Así mismo y en línea con el capítulo II de la Circular Básica Jurídica se suprime el término denuncia, ya que en dicho documento se contempla como “Queja” contra las organizaciones de la economía solidaria supervisadas por esta Superintendencia, las cuales deberán surtirse primeramente ante el órgano de control social de la respectiva organización solidaria”.</li> <li>• Se establece la diferenciación entre la queja presentada por los productos portafolio o el servicio recibido y la que se presenta en relación con la actuación de los órganos de administración y control, las cuales deben ser radicadas directamente ante la Supersolidaria.</li> <li>• Se elimina el procedimiento que contenía el reglamento, ya que el reglamento debe dictaminar las directrices normativas más no el cómo de la ejecución.</li> <li>• Cambió la interposición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para cumplir con las nuevas disposiciones de la Circular Básica Jurídica 2021.</li> <li>• Se agregó el artículo para establecer los tiempos de respuesta según la PQRS.</li> </ul>	<p>8 de abril de 2021 Acta Junta Directiva N° 1018 (cambió de versión 1 a versión 2)</p>