

La Junta Directiva del Fondo de Empleados FEISA, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el estatuto Social vigente, resuelve adoptar los siguientes lineamientos para la atención de PQRS (peticiones quejas, reclamos y sugerencias), que se puedan presentar por parte de los grupos de interés.

CONSIDERANDO:

Que es responsabilidad de la Junta Directiva del Fondo 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 los grupos de interés, que intervienen en el desarrollo del Fondo de Empleados FEISA.

Artículo 2. Objetivo del reglamento PQRS: Establecer las directrices para el trámite y solución a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean presentadas ante el Fondo por parte de quien demuestre un interés legítimo, en relación con la prestación de los servicios, el estatuto o reglamentos FEISA.

Artículo 3. Definiciones: Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

- **PQRS:** Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.
- **Petición:** Es el derecho de cualquier persona a presentar una solicitud respetuosa para obtener un servicio, una respuesta a una inquietud o una información, por razones de interés particular o general.
- **Queja:** Es la petición respetuosa que se eleva ante FEISA, por quien acredite un interés legítimo, relacionado con la actuación del Fondo o los integrantes del Gobierno Corporativo, presuntamente violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

- **Reclamo:** Es el derecho que se tiene para presentar al fondo oposición o inconformidad a una actuación que se considera injusta. Se refiere también al hecho del incumplimiento total o parcial de un compromiso por parte del Fondo de Empleados en virtud al giro normal de la organización con el fin de que sea corregido.
- **Sugerencia:** Es la expresión de una Insinuación o consejo, orientado a mejorar los productos, servicios o procesos de la organización, en beneficio de los grupos de interés.
- **Grupos de interés:** Se entienden como grupos de interés de FEISA, sus asociados, empleados, proveedores, familiares de asociados, ex asociados, entidades del Estado y la comunidad en general cuando sean afectadas de forma directa o indirecta por la prestación de los servicios de FEISA.
- **Interés legítimo:** Se entenderá por interés legítimo aquella manifestación de protesta, censura, insatisfacción, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular relacionada con el funcionamiento, administración y la prestación de servicios por parte de FEISA.

Artículo 4. Características: para la atención de las PQRS, FEISA tendrá en cuenta las siguientes características:

Cierta: Las respuestas entregadas por FEISA se darán con fundamento en ley, el Estatuto Social o los reglamentos vigentes, salvaguardando en todo momento la veracidad en las mismas.

Completa: FEISA dará respuesta a cada uno de los aspectos incluidos en la PQRS, evitando respuestas genéricas que no permitan atender de forma plena lo indicado o manifestado por el interesado.

Clara: FEISA propenderá por utilizar un vocabulario que permita al interesado comprender de forma fácil y sencilla la respuesta a su PQRS.

Precisa: Las respuestas serán brindadas al interesado, evitando ambigüedad en las mismas, que no permitan entender de forma clara lo expresado.

Oportuna: FEISA dará respuesta en el menor tiempo posible, entendiendo la finalidad de lo requerido buscando la favorabilidad para el interesado.

Artículo 5 Principios: para las respuestas a las PQRS FEISA se tendrá en cuenta 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 6. Interposición PQRS: Las PQRS que sean presentadas a FEISA, deberán ser por escrito a través del medio y el formato destinado por FEISA para su trámite, estipulándose como mínimo: el motivo, las razones en que se apoya, la relación de documentos y anexos que la acompañan, al igual que los datos del interesado a quién se le brindará respuesta, con lo cual le permita a FEISA entregar la respuesta correspondiente.

Parágrafo 1: No se dará trámite a PQRS que no tenga diligenciada toda la información solicitada.

Artículo 7. Encargado del Trámite. Las PQRS serán gestionadas así:

- **Petición, Reclamo y Sugerencia,** serán tramitadas directamente por la administración.
- **Queja,** cuando la queja esté relacionada con la prestación de los servicios esta será tramitada por el Comité de Control Social, o la administración, según donde se haya presentado. En todo caso el Comité de Control Social tramitará las quejas de los asociados.

- **Las Quejas**, en relación con la actuación de los miembros de los órganos de administración y control deberán surtir por el asociado directamente ante la Superintendencia de Economía Solidaria, como lo estipula en la normatividad vigente.

- **Derechos de petición**, se deben radicar con los soportes del caso en el correo gestiondocumental@feisa.com.co y serán atendidos directamente por el área jurídica o el área que tengan relación con la petición recibida.

PARAGRAFO: las quejas tendrán el seguimiento por parte del Comité de Control Social, independientemente de a quien lo hayan dirigido. La administración garantizará que reciban la información que fuese necesaria para el cabal cumplimiento de sus obligaciones y entregará al Comité un informe trimestral de la gestión realizada frente a las PQRS recibidas por la administración. En todo caso, la administración dispondrá los recursos necesarios para que el comité de Control Social tenga acceso al aplicativo o repositorio de información donde se evidencia la gestión realizada sobre las PQRS, para ejecutar su función de seguimiento.

Artículo 8 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:

- Sugerencia: Tres (3) días hábiles
- Reclamo: quince (15) días hábiles
- Queja: quince (15) días hábiles
- Petición: 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 9. 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 10. Disposiciones Finales: FEISA pondrá a disposición de los grupos de interés el Reglamento de PQRS, a través de los canales dispuestos por la organización.

Artículo 11. Aprobación del reglamento: El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva del FEISA en reunión celebrada en la ciudad de Medellín, el día 14 del mes de diciembre de 2022, según consta en el Acta No. 1128 y deroga los reglamentos anteriores y cualquier norma que le sea contraria o que sea anterior, sobre el mismo tema.

Para constancia firman,

Adriana Escobar Hoyos
Presidenta

Gloria Stella Salazar Marín
Secretaria

ANEXO CONTROL DE CAMBIOS

Numeral	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
N/A	Se realizaron cambios significativos al reglamento, algunos de ellos son: • 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”. • Se establece la diferenciación entre la queja presentada por los productos portafolio o el	8 de abril de 2021 Acta Junta Directiva N° 1018 (cambió de versión 1 a versión 2)

	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. • Se elimina el procedimiento que contenía el reglamento, ya que el reglamento debe dictaminar las directrices normativas más no el cómo de la ejecución. • Cambió la interposición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para cumplir con las nuevas disposiciones de la Circular Básica Jurídica 2021. • Se agregó el artículo para establecer los tiempos de respuesta según la PQRS.	
N/A	Se realizan cambios de forma. En el artículo 3 de definiciones se ajustan según el marco de definiciones de la Circular Básica Jurídica vigente. Artículo 4 características: Se adiciona el marco de definiciones que rigen la forma de actuación mediante la cual FEISA dará atención a los PQRS de todos los grupos de interés sin diferenciación alguna. Capítulo de interposición: se ajusta de forma según Circular Básica Jurídica Vigente y se eliminan los párrafos. Se adiciona el artículo 7. Encargado del trámite. Se elimina el artículo 8 que hablaba del contenido de la respuesta.	14 de diciembre de 2022 Acta Junta Directiva N° 1128 (cambió de versión 2 a versión 3)