

| | | | |
|---|---|--------------------------------|-----------------------|
|  | FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS | Fecha de aprobación | Versión N° |
| | REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | Mayo 2024 | 001 |

**ACUERDO N° 004
MAYO 23 DE 2024**

Por el cual se adopta el REGLAMENTO DE PQRSF para los asociados del Fondo de Empleados de la Secretaría Distrital de Integración Social FESDIS.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Secretaría Distrital de Integración Social, en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social del Fondo de Empleados.
2. Que la Circular Básica Jurídica emanada por la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante la circular externa No. 20 de diciembre de 2020, establece en su Título IV, Capítulo II, Numeral 2, aspectos generales sobre atención de quejas.
3. Que para la Administración de FESDIS, gestionar las PQRS es un mecanismo de retroalimentación y de importancia en la estrategia administrativa, que permite conocer de primera mano las incidencias y solicitudes de los asociados, mediante un sistema integral de atención al asociado que se convierte en fuente de mejora continua en los procesos internos.
4. Que FESDIS cuenta con un módulo para atender las PQRSF en la página web www.fesdis.com.co.
5. Que de acuerdo al Estatuto en el artículo 61, numeral 5 corresponde como función al Comité de Control Social Conocer los reclamos o quejas que presenten los asociados en relación con la prestación de servicios, estudiarlos, adelantar la investigación correspondiente, transmitirlos y solicitar los correctivos, por el conducto regular y con la debida oportunidad a las instancias pertinentes y dar respuesta al asociado con todos los argumentos legales, estatutarios y reglamentarios.

ACUERDA

Adoptar el reglamento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el cual, es del siguiente tenor:

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO. El presente procedimiento describe la forma en que FESDIS gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que se radican de manera formal

| | | | |
|---|--|--|-------------------------------------|
|  | FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | Fecha de aprobación Mayo 2024 | Versión N° 001 |
|---|--|--|-------------------------------------|

por parte de los asociados, con el fin de dar una respuesta oportuna y adecuada, lograr acuerdos satisfactorios y garantizar la mejora en la calidad de la prestación del servicio.

ARTICULO 2°. 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°. DEFINICIONES. A continuación, se definen los términos a tener en cuenta para mejor entendimiento del presente Acuerdo:

- 🌀 **ACCIONES:** Actividades que desarrollará la administración para atender las solicitudes de los asociados.
- 🌀 **ADJUNTOS:** Documentos soporte que deben acompañar la solicitud radicada por el asociado o las respuestas emitidas por el Fondo.
- 🌀 **ASOCIADO HÁBIL:** Asociado que se encuentra en pleno disfrute de sus derechos estatutarios y reglamentarios, que no se encuentre incurso en procesos disciplinarios y esté al día en el pago de las obligaciones contraídas con FESDIS, ya sean aportes, ahorros, créditos, servicios u otros.
- 🌀 **ASOCIADO INHÁBIL:** Asociado que no se encuentra al día en sus obligaciones contraídas con FESDIS, ya sean aportes, ahorros, créditos, servicios o que presente sanciones disciplinarias.
- 🌀 **INCUMPLIMIENTO:** Falta de realización de un deber puesto por una norma, resolución administrativa, acto o contrato.
- 🌀 **PETICIÓN:** Es el requerimiento que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada sobre los servicios propios prestados por FESDIS.
- 🌀 **QUEJA:** Es la manifestación formal de la insatisfacción que se tiene de un empleado de FESDIS o de un proveedor que ofrece sus servicios, respecto a la conducta o asesoría en desarrollo de sus funciones. Implica un incumplimiento en la promesa del servicio.
- 🌀 **RECLAMO:** Es la manifestación formal de insatisfacción vinculada directa o indirectamente a los productos o servicios prestados por FESDIS. 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.
- 🌀 **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se formula para contribuir con el mejoramiento o la calidad de algún servicio o producto de FESDIS.
- 🌀 **FELICITACIÓN:** Es el reconocimiento a los empleados, administración, órganos de administración o control de FESDIS al cumplir con las expectativas del asociado, en gestión de solicitudes, amabilidad en atención y satisfacción de servicio y/o productos recibidos.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO 4°. RECEPCIÓN. El proceso inicia con la recepción de la PQRSF, los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:

| | | | |
|---|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p> | <p style="text-align: center;">Fecha de aprobación</p> <p style="text-align: center;">Mayo 2024</p> | <p style="text-align: center;">Versión N°</p> <p style="text-align: center;">001</p> |
|---|---|---|--|

1. A través del módulo de PQRSF ubicado en la página web de FESDIS.

ARTÍCULO 5º. REQUISITOS. Las solicitudes deberán contener la siguiente información:

- a. Los datos de identificación de la persona que realiza la PQRSF.
 - ☞ Nombre completo
 - ☞ Número de documento de identificación
 - ☞ Dependencia
 - ☞ Correo electrónico
 - ☞ Número de celular
- b. El motivo de la 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:

PETICIÓN

- ☞ Beneficios convenios FESDIS.
- ☞ 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 reglamento de créditos.
- ☞ Ajuste en políticas en reglamentos de ahorros.

QUEJA

- ☞ Entrega de información incompleta.
- ☞ Demora en tiempos de respuesta.
- ☞ Inconformidad en el servicio de atención.
- ☞ Inconformidad en el servicio por actividad de bienestar.
- ☞ Inconformidad con producto y/o servicio ofrecido por algún proveedor.
- ☞ Inconformidad con descuentos.
- ☞ Negación de créditos.
- ☞ Inconformidad con retiro de ahorros.
- ☞ Falta de comunicación con el Fondo de Empleados.
- ☞ Novedad en cargue de servicios

| | | | |
|---|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p> | <p style="text-align: center;">Fecha de aprobación</p> <p style="text-align: center;">Mayo 2024</p> | <p style="text-align: center;">Versión N°</p> <p style="text-align: center;">001</p> |
|---|---|---|--|

RECLAMO

- 🔄 Inconvenientes al hacer uso de algún servicio pólizas.
- 🔄 Beneficios convenios FESDIS.
- 🔄 Productos de créditos.
- 🔄 Productos de ahorros.

SUGERENCIA

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

FELICITACIÓN

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

ARTÍCULO 6°. TRÁMITE. La Gerencia de FESDIS 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:

1. Realizar la trazabilidad y verificaciones internas.
2. Emitir la respuesta formal y verificarla con la Gerencia antes de ser enviada al asociado.

ARTÍCULO 7°. RESPUESTA. Las respuestas formales serán enviadas a través del módulo de PQRSF o correo electrónico info@fesdis.com.co y/o controlsocial@fesdis.com.co; se contactará al asociado para confirmar el recibido de la información.

ARTÍCULO 8°. 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.

ARTÍCULO 9°. RESPONSABLES. A continuación, se describen los diferentes actores del proceso de PQRSF:

- 🔄 **ASOCIADO:** Es el responsable de radicar la PQRSF asegurándose de que esta sea clasificada adecuadamente, exponga el motivo, las razones en que se apoya, los soportes para mayor entendimiento.
- 🔄 **ADMINISTRACIÓN:** Gestiona la PQRSF emitiendo respuestas completas, claras, precisas y comprensibles para el asociado, con fundamento en el Estatuto, Reglamentos y normatividad vigente; en los términos establecidos.

| | | | |
|---|---|----------------------------|-------------------|
|  | FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS | Fecha de aprobación | Versión N° |
| | REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | Mayo 2024 | 001 |

- 🌀 **COMITÉ DE CONTROL SOCIAL:** Cuando se trate de quejas y reclamos será encargado de darle trámite y solicitar a los órganos Competentes la aplicación de correctivos, cuando sea del caso, con fundamento en las funciones asignadas en la Ley y en el Estatuto vigente. También es el responsable de atender las PQRSF de su competencia.
- 🌀 **JUNTA DIRECTIVA:** Responsable de atender las PQRSF de su competencia.

ARTÍCULO 10°. RETROALIMENTACIÓN. El interesado tendrá hasta 5 días hábiles posteriores al recibido, para demostrar su conformidad o inconformidad con la respuesta entregada; transcurrido este tiempo de no recibir ninguna información se considerará cerrada la PQRSF.

Si se presenta inconformidad frente a la respuesta brindada, esta 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.

ARTÍCULO 11° CIERRE. Cerrada la PQRSF se deberá registrar en el módulo y/o relación que se tenga implementado y archivar la respuesta formal en la hoja de vida del asociado para su trazabilidad.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 12°. OBLIGACIONES DE FESDIS CON LA INFORMACIÓN. El Fondo de Empleados tiene las siguientes obligaciones:

- 🌀 Suministrar información veraz y oportuna.
- 🌀 Los órganos de administración y/o control y empleados deben mantener reserva y confidencialidad de la información del asociado, atendiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos.
- 🌀 Mantener actualizada permanentemente la información en la página web.
- 🌀 Atender las solicitudes en el tiempo establecido.
- 🌀 Implementar los planes de mejora para subsanar las reclamaciones

ARTÍCULO 13°. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO CON LA INFORMACIÓN. El asociado tiene las siguientes obligaciones:

- 🌀 Utilizar la página web www.fesdis.com.co sección CONTÁCTANOS, módulo PQRSF, para la respectiva radicación; salvo cuando no cuente con medios tecnológicos que le permitan ingresar, caso en el cual deberá presentar telefónicamente o por escrito en las oficinas del Fondo de Empleados.
- 🌀 Mantener los datos actualizados.
- 🌀 Suministrar información completa y veraz y con los soportes necesarios, para el análisis del respectivo requerimiento.

| | | | |
|---|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p style="text-align: center;">REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p> | <p style="text-align: center;">Fecha de aprobación</p> <p style="text-align: center;">Mayo 2024</p> | <p style="text-align: center;">Versión N°</p> <p style="text-align: center;">001</p> |
|---|---|---|--|

ARTÍCULO 14°. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO. La administración verificará el cumplimiento de las peticiones y sugerencias y el Comité de Control Social las quejas y reclamos con una periodicidad mensual, dejando evidencia en las reuniones de dicho Comité. La administración enviará informe mensual al Comité de Control Social; este último, informará por escrito a la administración cualquier anomalía que encuentre, así como los correctivos y sugerencias pertinentes.

ARTÍCULO 15°. RESERVA DE LOS ASUNTOS TRATADOS. Los miembros del Comité de Control Social, Junta Directiva, Administración y empleados que tengan a su cargo el proceso, están obligadas a guardar discreción y privacidad sobre los asuntos que sean tratados en las PQRSF. La utilización indebida de la información privilegiada será sancionada conforme a las normas establecidas en el Estatuto. La obligación de confidencialidad subsistirá aún después de que los actores del proceso hayan cesado en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 16°. AJUSTES. Se hará revisión al presente reglamento cuando sea necesario, en el caso de presentar ajustes inmediatos o a corto plazo, serán resueltos por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 17°. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO. Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, igualmente si se presentaran dudas en la interpretación o en su aplicación, que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento del producto, estas serán sometidas al concepto de la Junta Directiva, para lo cual se le formulará la solicitud respectiva por escrito, indicando el motivo u origen de la duda a fin de que sea resuelta a más tardar en la siguiente reunión ordinaria de dicho cuerpo colegiado.

ARTÍCULO 18°. APROBACIÓN. El presente Reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión efectuada el día 23 de mayo de 2024, tal como consta en el acta No. 04 de la misma fecha.

ARTÍCULO 19°. VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente Reglamento de la Junta Directiva rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga orgánicamente cualquiera otro existente sobre el asunto.

En constancia de lo anterior firman,

ORIGINAL FIRMADO

ANDREA YASMÍN BALLÉN SALCEDO
Presidente Junta Directiva

LUIS ANTONIO ORTIZ PEÑA
Secretario (E) Junta Directiva