



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASSEC"**

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL
DE LOS EMPLEADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA "FEASSEC"**

Bogotá - Colombia

2020

OM



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASSEC"**

La Junta Directiva del FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA "FEASSEC" en uso de sus atribuciones legales y las contempladas en el artículo 64 del Estatuto vigente.

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de FEASSEC.

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 la Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones 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 y Reclamos, el cual, es del siguiente tenor:

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES:

ARTICULO 1º OBJETIVOS: El presente procedimiento describe la forma en que FEASSEC gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (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 transparencia y 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, el control y es de obligatorio cumplimiento.



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASSEC"**

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

ARTÍCULO 4° TERMINOS Y DEFINICIONES:

- a. **PETICIÓN:** Es el requerimiento que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada con los servicios propios prestados por FEASSEC.
- b. **QUEJA:** Es la manifestación formal de la insatisfacción que se tiene de FEASSEC, de un colaborador de FEASSEC o proveedor que ofrece sus servicios, respecto a la conducta o asesoría en desarrollo de sus funciones. Que 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 de los servicios de FEASSEC.
- 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° RECEPCIÓN: El proceso inicia con la recepción del PQRS (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias). Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:

- Carta entregada a FEASSEC.



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASSEC"**

NIT 830-134-115-5

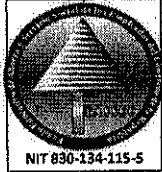
- Comunicación directa con los colaboradores de FEASSEC.
- Comunicaciones depositadas en el buzón de sugerencias.

ARTÍCULO 6° 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
 - Firma de quien presenta el PQRS
- 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)



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASEC"**

- 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
- Demora en la devolución de aportes (plazo estipulado en el estatuto)
- Daños en equipos de tecnología adquiridos
- Falta de comunicación en los servicios adquiridos
- Inconvenientes al hacer uso del servicio de seguro
- Inconveniente con el proveedor

PETICIONES:

- Aclaración de obligaciones adquiridas
- Ajuste en políticas de Actividades de Bienestar
- Ajuste en políticas en Reglamentos de Crédito
- Ajuste en políticas en Reglamento de Ahorros



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASEC"**

FELICITACIONES:

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

ARTICULO 7º TRÁMITE: El funcionario encargado de recepcionar el (PQRS) lo enviará al Comité de Control Social que se encargará de clasificarla, tramitarla, realizar el siguiente trámite:

- Escuchar a las personas implicadas
- Realizar la trazabilidad y verificaciones internas.
- El Comité de Control Social debe emitir la respuesta formal

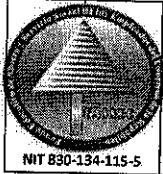
ARTICULO 8º RESPUESTA: Las respuestas formales deben ser enviadas a los interesados a través de correo electrónico o carta formal de la cual se debe dejar evidencia de firma de recibida, fecha y hora. Se debe hacer una retroalimentación con el usuario para confirmar el recibido de la información.

ARTICULO 9º RETROALIMENTACION: El interesado tendrá quince (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 Comité de Control Social, ésta deberá ser escalada al Comité de Apelaciones, 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 enviar la respuesta formal a la hoja de vida del asociado como evidencia de la trazabilidad.



**FONDO EDUCATIVO DE AHORRO Y SERVICIO SOCIAL DE LOS EMPLEADOS Y
SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
"FEASSEC"**

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 PQRS.

**CAPÍTULO III
DISPOSICIONES FINALES**

- Todos los PQRS deben tener un consecutivo previo al envío al Comité de Control Social.
- FEASSEC deberá documentar las actividades realizadas para dar solución a la PQRS.
- FEASSEC 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.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de FEASSEC, en acta No.235 de 22 de junio de 2020.


JAIRO ENRIQUE BONILLA MARROQUÍN
Presidente


JUAN CARLOS BALLEÑ BENÍTEZ
Secretario