

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PQRSF FODEBAX	FECHA DE CREACIÓN: 01/06/2021 Fecha de Modificación:
---	--	---

1. OBJETIVO

Describir las normas, actividades y responsabilidades requeridas para la atención adecuada y oportuna de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones), presentadas ante Fodebax por los asociados, ex asociados o interesados.

2. ALCANCE

El procedimiento de PQRSF comienza en el momento de la recepción de las solicitudes enviadas por los asociados de Fodebax, se asigna el caso al responsable para que sea tramitado y finaliza con la comunicación de la respuesta al asociado y el cierre del caso.

3. DEFINICIONES

- **PQRSF:** Preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
- **Solicitud:** Es todo requerimiento, queja, consulta, sugerencia, reconocimiento o información manifestada por los asociados, ex asociados o interesados, mediante los canales establecidos para tal fin.
- **Interesados:** Personas que tienen algún interés en ser asociados de Fodebax.
- **Medios de recepción de PQRSF:** Medios (carta, formato PQRSF, correo electrónico, página web, buzones) implementados o dispuestos en Fodebax para recibir las PQRSF.
- **Peticionario:** Persona natural (asociado, ex asociado, interesado) que presenta formalmente una petición, queja, reconocimiento o sugerencia ante Fodebax.
- **Formato PQRSF:** Formulario donde se registran las solicitudes de los grupos de interés en Físico o virtual.
- **PREGUNTA:** Es una solicitud de información en la cual se manifiesta inquietud, acerca de un procedimiento, producto o servicio específico.
- **Queja:** Manifestación escrita de inconformidad expresada por un asociado, ex asociado o interesado respecto de un producto o servicio de Fodebax.
- **Reclamo:** Manifestación escrita de inconformidad de tipo legal expresada por un asociado, ex asociado o interesado respecto de un producto o servicio de Fodebax (derechos de petición y tutelas).
- **Sugerencia:** Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

- **Felicitación:** Se refiere a la acción y resultado de felicitar o felicitarse, en congratular, homenajear, agasajar, aplaudir, elogiar a una persona ya sea por los méritos y el esfuerzo que se hace.
- **Derecho de petición:** Facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- **Acción de tutela:** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.
- **Base de datos de PQRSF:** Herramienta que permite el registro, clasificación, asignación, seguimiento y control de los casos reportados por los peticionarios.

Niveles de atención de las PQRSF:

- **Nivel 1:** Lo constituyen aquellas solicitudes presentadas por medio escrito que deben ser atendidas por el comité de control social, revisor fiscal u otra persona o área de Fodebax, diferente a quien recibe (administrador), ya que requiere trámite, recursos y conocimientos específicos.
- **Nivel 2:** Son aquellas tramitadas a través de mecanismos legales como tutelas o derechos de petición.

Estado de las PQRSF: es la fase o etapa en la que se encuentra la PQRSF según el avance del procedimiento definido para la misma.

- **Recibida:** Hace referencia a las PQRSF recibidas que cumplen con los requisitos establecidos.
- **No admitida:** Se asigna este estado cuando el asunto de la PQRSF recibida no compete a Fodebax.
- **En trámite:** Se refiere a las PQRSF que se encuentran en la fase de estudio y emisión de la respuesta.
- **Cerrada:** Se refiere a la fase del procedimiento en la cual se le envió la respuesta al peticionario.
- **Acción Correctiva:** Es el conjunto de actividades que se desarrollan para dar seguimiento a una situación o problema hasta encontrar su causa, generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado. La acción correctiva es una oportunidad para mejorar los procesos.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar cualquier debilidad en el sistema que pueda ocasionar un problema potencial.

4. NORMAS

4.1. Generales

- 4.1.1.** Se debe divulgar a los asociados, el trámite previsto para la atención de las PQRSF.
- 4.1.2.** Todas las PQRSF deben contener como mínimo los requisitos relacionados en el **anexo 1**.
- 4.1.3.** Todas las PQRSF enviadas o entregadas personalmente por medio escrito (carta o formato PQRSF) se deben radicar a través del formulario que se encuentra en el sitio web de Fodebax <https://fodebax.com/web/pqrsf/> .
- 4.1.4.** La fecha de radicación de las PQRSF enviadas por la página web debe ser la misma que registren los medios.
- 4.1.5.** Las PQRSF se deben direccionar a los órganos de administración y control conforme a la clasificación definida en el **anexo 2**.
- 4.1.6.** En caso de presentarse una queja contra el Gerente o empleados, estos deben ser escuchados previamente para tomar cualquier determinación.
- 4.1.7.** Quienes tengan facultad para tramitar, resolver o fallar sobre PQRSF y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la queja, deben declararse impedidos ante el órgano correspondiente o relevarse de su función para el caso específico.
- 4.1.8.** Trimestralmente se debe presentar al Comité de Control Social un informe de PQRSF unificado con las solicitudes presentadas y las respuestas a las mismas.

4.2. Recepción de las PQRSF

- 4.2.1.** Las PQRSF deben ser recibidas por medio escrito (carta, formato PQRSF página web o Formato físico PQRSF).
- 4.2.2.** Se debe notificar al asociado el acuse de recibo de la PQRSF.
- 4.2.3.** Las PQRSF que no sean de competencia de Fodebax se deben considerar no admitidas.
- 4.2.4.** La inadmisión de las PQRSF se debe informar al petionario dejando evidencia de este trámite.
- 4.2.5.** Si quien presenta la PQRS declara tener algún tipo de discapacidad física que le impida realizar el trámite, el administrador de las PQRSF debe diligenciar el formato PQRSF según lo manifestado por el petionario y dejar evidencia en el mismo, de la causa por la cual se diligenció la solicitud.
- 4.2.6.** Se debe informar al Comité de Control Social de la presentación de las PQRSF que le competen, dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su recibo.
- 4.2.7.** Las PQRSF recibidas directamente por el comité de control social deben ser tramitadas por este si le competen o remitidas a la administración a través del conducto regular.
- 4.2.8.** Las PQRSF se deben asignar al responsable dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su recibo.

4.3. Trámite, respuesta y correctivos de las solicitudes

4.3.1. La atención a las PQRSF debe ejecutarse de acuerdo con los niveles establecidos en **el numeral 3** de este procedimiento.

4.3.2. La apertura de los buzones de sugerencias debe realizarse semanalmente por los responsables establecidos en **el anexo 3**, además se debe contar con la presencia de uno o dos testigos quienes deben ser asociados.

4.3.3. Toda apertura de los buzones de sugerencias debe estar soportada por un acta “apertura de buzón PQRSF” la cual debe estar firmada por el responsable y los testigos.

4.3.4. Las acciones correctivas y preventivas resultantes de las PQRSF deben acatar siempre las disposiciones legales y estatutarias de Fodebax, preservando la relación con el asociado y protegiendo de forma adecuada los intereses del fondo de empleados dentro de sus valores y principios.

4.3.5. Las respuestas a las PQRSF se deben efectuar en términos cordiales y respetuosos, aún en casos en que se trate de reclamos injustificados o planteados en términos desobligantes.

4.3.6. Las respuestas al peticionario se deben emitir por correo electrónico o físicamente utilizando las cartas tipo diseñadas para tal fin.

4.3.7. Toda respuesta a PQRSF de nivel deben ser firmadas por el Gerente.

4.3.8. Los tiempos máximos de respuesta para las PQRSF deben ser los establecidos en el **anexo 4**. Estos tiempos deben iniciar una vez la solicitud presentada cumpla con los requisitos establecidos en el **anexo 1**.

4.3.9. La respuesta emitida al peticionario que implique devolución de dinero, reversión y/o modificación al estado de cuenta del asociado, deben registrar la verificación de la Gerencia de Fodebax.

4.3.10. Las sugerencias deben ser analizadas y aprobadas por el responsable de acuerdo con su temática, para su posterior revisión de la factibilidad de su implementación.

4.3.11. El trámite de las quejas formuladas ante la Superintendencia de Economía Solidaria se debe realizar según lo establecido en el capítulo IV numerales 6 y 8 de la Circular Básica Jurídica No. 007 de 2008.

4.4. Seguimiento y medición de las PQRSF

4.4.1. El caso se debe cerrar el mismo día que se emite la respuesta al peticionario.

4.4.2. Trimestralmente se deben evaluar los indicadores definidos en el proceso (**ver anexo 5**) y emitir las estadísticas correspondientes.

4.4.3. Las PQRSF presentadas y los soportes de su gestión deben reposar en un folder en el que se asignará el número consecutivo.

4.4.4. Si de las PQRSF se derivan planes de acción para la gestión de estos, se debe seguir el procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Comité de Control Social

5.1.1. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de los servicios de Fodebax, transmitirlos a la administración a través del conducto regular y con la debida oportunidad.

5.1.2. Conocer y tramitar las quejas, reclamos o denuncias de un asociado en relación con el comportamiento o actuación de un miembro de Junta Directiva, el comité de control social o el gerente, o por parte de los mismos.

5.1.3. Solicitar a la administración por escrito la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja.

5.1.4. Presentar anualmente ante la Asamblea General de Delegados, un informe de las PQRS presentadas y el trámite realizado.

5.2. Revisor Fiscal

5.2.1. Conocer y tramitar las quejas o reclamos por asuntos especiales que requieren de revisión, certificación o aprobación, como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.

5.2.2. Presentar su concepto de la queja o reclamo ante el comité de control social, para que solicite la aplicación de los correctivos a la Administración.

5.3. Junta Directiva

5.3.1. Enviar oportunamente a la gerencia y el administrador las PQRSF recibidas.

5.4. Gerente

5.4.1. Recibir y direccionar las PQRSF recibidas por parte del comité de control social al responsable del trámite con copia al administrador de PQRSF.

5.4.2. Revisar y aprobar el informe de PQRSF para su posterior envío al comité de control social.

5.4.3. Aprobar los planes de acción de las PQRS.

5.4.4. Revisar y firmar las respuestas a las PQRSF.

5.5. Analista de Comunicaciones y Mercadeo

5.5.1. Administrar la PQRSF y asignarlas a la persona correspondiente.

5.5.2. Realizar seguimiento a las respuestas de las PQRSF.

5.5.3. Validar la redacción y contenido de acuerdo con la carta tipo de respuesta.

5.5.4. Remitir a la gerencia las respuestas de las PQRS, para su visto bueno y firma.

5.5.5. Remitir al asociado la respuesta de la PQRS.

5.5.6. Presentar semanalmente informe del estatus de las PQRS a la gerencia.

5.5.7. Solicitar y hacer seguimiento a los planes de acción de las PQRS.

5.5.8. Conservar el archivo y consecutivo de las respuestas de la PQRS.

5.5.9. Presentar un informe trimestral de las PQRSF al comité de control social y las instancias que lo requieran.

5.5.10. Gestionar la Matriz de PQRS.

5.5.11. Realizar respuesta a PQRS de carácter de consulta general.

5.6. Responsables del trámite de las PQRSF

5.6.1. Recibir las PQRSF y emitir la respuesta dentro de los tiempos establecidos.

5.6.2. Contactar al asociado para validar y ampliar la información correspondiente a la queja o reclamo asignada.

5.6.3. A partir de las PQRSF, proponer acciones correctivas y/o preventivas para mejorar los procesos y brindar un mejor servicio.

5.6.4. Redactar la respuesta de acuerdo con la carta tipo establecida.

5.6.5. Remitir al analista de comunicaciones y mercado el proyecto de respuesta de las PQRS.

5.7. Gestores integrales

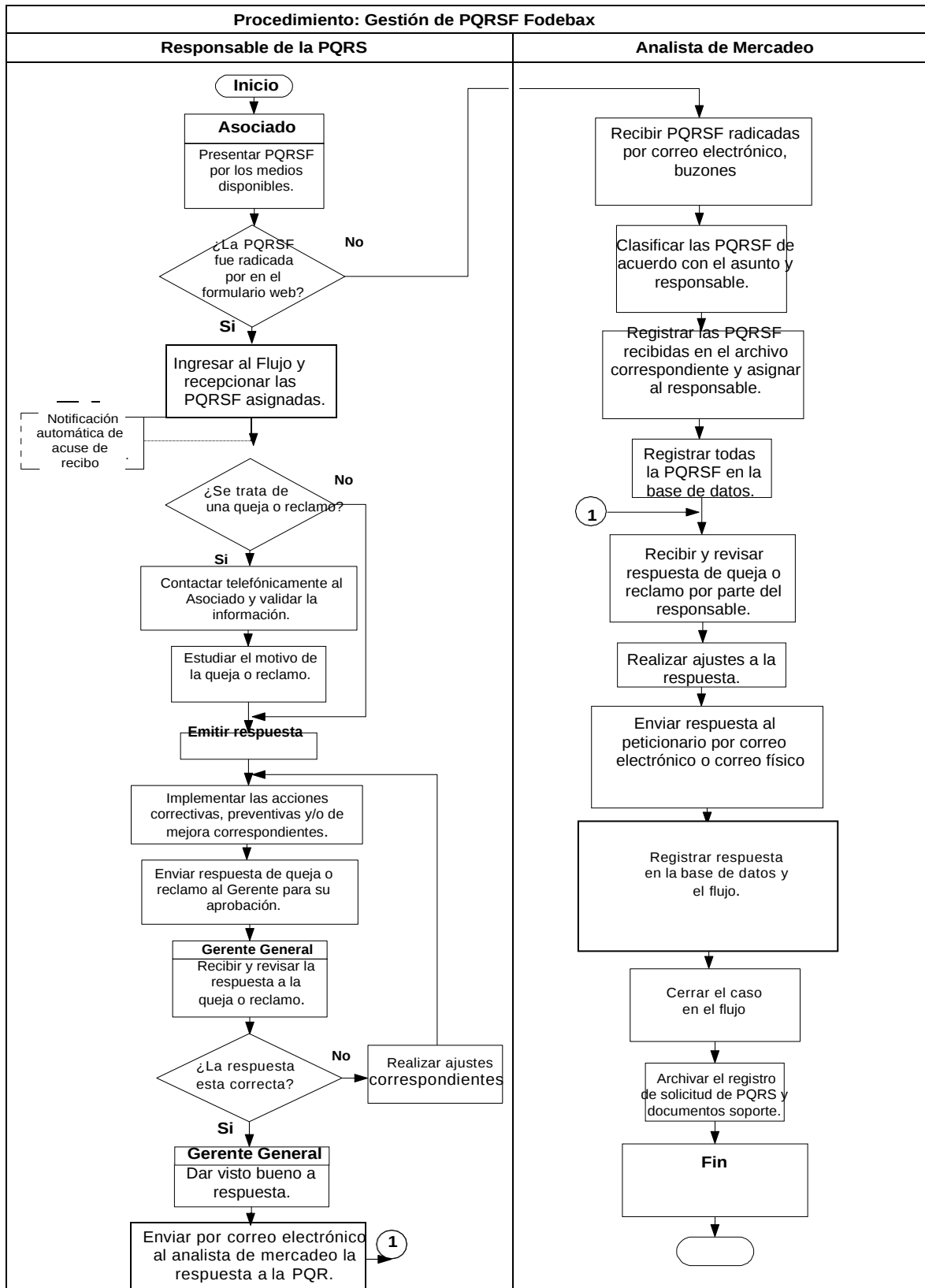
5.7.1. Verificar semanalmente (el primer día hábil de cada semana) la existencia de PQRSF en los buzones de sugerencias y entregar al administrador de PQRSF.

5.7.2. Diligenciar el acta de apertura del buzón.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Solicitud de "PQRSF"
- Base de datos seguimiento PQRSF
- Cartas Tipo
- Acta de apertura de buzón

1. FLUJOGRAMA



2. ANEXOS

2.1. Anexo 1: Requisitos para la presentación de PQRSF

Anexo 1. Requisitos para la presentación de PQRSF	
1	La designación de la autoridad a quien se dirige
2	Nombres y apellidos del solicitante o apoderado, número de identidad, dirección de residencia y lugar de trabajo, teléfonos, email
3	Objeto de la solicitud
4	La relación de documentos que se acompañan
5	La firma del peticionario cuando fuere el caso

2.2. Anexo 2: Interposición de PQRSF

Anexo 2. Interposición de PQRSF	
Órgano de control o administración	Casos
Comité de Control Social	Queja, reclamo o denuncia en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración y vigilancia.
Revisoría Fiscal	Por asuntos especiales como régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.
Junta Directiva	Quejas contra el Representante Legal.
Gerente General	Quejas contra los empleados en ejercicio de sus funciones.

2.3. Anexo 3: Apertura de buzones de sugerencias

Anexo 3. Apertura de buzones de sugerencias	
Ubicación del buzón	Responsable
Oficina principal	Analista de Comunicaciones y mercadeo
Plantas 1 y 3	Gestores integrales

2.4 Anexo 4: Respuesta a las PQRSF

Anexo 4. Respuesta a las PQRSF	
Tipo de solicitud	Tiempo de respuesta
Petición de información General	3 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo
Petición (que no pueda ser respondida inmediatamente por el colaborador que atiende al peticionario).	15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo
Queja o reclamo	12 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo.
Reconocimiento	15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo.
Sugerencia	
Derecho de petición	De información: 10 hábiles De queja o reclamación: 15 hábiles De consultas: 30 hábiles
Acción de Tutela	48 horas siguientes al recibo.

2.5 Anexo 5: Indicadores del proceso

Anexo 5. Indicadores del proceso			
Tipo	Nombre	Fórmula	Periodicidad
Eficacia	Nivel de cumplimiento en atención de Q y R	Número quejas y reclamos atendidos / número de quejas y reclamos recibidos.	Mensual
Eficiencia	Oportunidad en la atención de quejas y reclamos	Número de quejas y reclamos atendidos dentro de los plazos establecidos / número total de quejas y reclamos atendidos.	Mensual
Efectividad	Nivel de satisfacción de quejosos y reclamantes	Número de quejosos y reclamantes satisfechos / número de quejosos y reclamantes* * Se toma como muestra el 20% de los quejosos y reclamantes	Trimestral

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Versión	Descripción del cambio	Nombre de quien realizó el cambio