

ACUERDO No. 164
24 de septiembre de 2021

Por medio del cual se crea el Reglamento para la radicación y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRS del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGÍA – CAJITA

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGÍA – CAJITA, en adelante EL FONDO, en uso de sus atribuciones legales y Estatutarias y,

CONSIDERANDO:

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.

Que para la Administración de EL FONDO 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.

Que EL FONDO cuenta con un módulo para atender las PQRS en el Sistema de Información que utiliza actualmente.

Que de acuerdo con el Estatuto en el Artículo 6, corresponde a la Junta Directiva, reglamentar los servicios que preste EL FONDO.

Que según el Estatuto en su artículo 68 literal d), corresponde como función al Comité de Control Social conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con la prestación de servicios, tramitarlos y solicitar los correctivos, por el conducto regular y con la debida oportunidad,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. OBJETIVO: Dar a conocer a los asociados el reglamento para la radicación y atención de PQRS.

ARTÍCULO 2. 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 EL FONDO, ya sean aportes, ahorros, créditos, servicios u otros.

ASOCIADO INHÁBIL: Asociado que no se encuentra al día en sus obligaciones contraídas con EL FONDO, 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.

OFICINA VIRTUAL: Sitio Web habilitado para los asociados, donde pueden gestionar solicitudes y consultar información.

PETICIÓN: Acción de pedir, solicitar, demandar o reclamar una cosa por parte de un asociado a la administración de EL FONDO o a los órganos de control de la Entidad.

PQRS.: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

QUEJA: Método de expresión de descontento o insatisfacción.

RECLAMO: Requerir aclaraciones, manifestar un desacuerdo de un resultado o respuesta.

SUGERENCIA: Recomendaciones para mejorar algún aspecto.

FELICITACIONES: Reconocimiento a la Administración, empleados u Órganos de Administración y/o Control de EL FONDO por las buenas acciones.

ARTÍCULO 3. RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PQRS: El asociado radicará la PQRS en www.fondoenergia.com en la opción OFICINA VIRTUAL, seleccionando el módulo de PQRS. La Administración de EL FONDO realizará la gestión de la PQRS delegando cada caso a los analistas u Órganos de Administración y/o Control responsables del proceso, con el objetivo de brindar la respuesta más adecuada de acuerdo con los tiempos establecidos.

PARÁGRAFO 1: A los asociados que se les dificulte utilizar los medios tecnológicos dispuestos, podrán radicar telefónica o presencialmente PQRS, las que serán radicadas por la Administración en el sistema.

PARÁGRAFO 2: El único medio válido para atender PQRS es el señalado en el presente Acuerdo; los asociados no deberán radicar adicionalmente las solicitudes a los correos electrónicos dispuestos por EL FONDO, para evitar la duplicidad de respuestas y mayor tiempo de atención.

PARÁGRAFO 3: Las PQRS radicadas recibirán una notificación automática al correo electrónico del asociado con un número consecutivo de seguimiento.

PARÁGRAFO 4: Las PQRS atendidas, excepto las felicitaciones, quedarán disponibles para consulta del asociado en la OFICINA VIRTUAL, quienes podrán evaluar la satisfacción del servicio.

ARTÍCULO 4. TIPOS DE SOLICITUDES: Se clasifican de la siguiente manera:

PETICIONES: Solicitudes sobre aclaración de productos y/o servicios, otorgamiento de poder para la Asamblea, envío de excusa por inasistencia a la asamblea, solicitud del bono navideño cuando se establezcan diferentes formas de entrega, certificaciones diferentes a las disponibles en la oficina virtual, modificación de cuotas de ahorro, otras peticiones no clasificadas dentro de las anteriores.

QUEJAS Y RECLAMOS: El asociado podrá radicar quejas o reclamos sobre la atención brindada, bienestar social, créditos y cartera, ahorros, transferencias, peticiones no atendidas y pagos por desembolsar, pólizas de seguros y servicios asistenciales, descuentos de nómina, otras quejas y reclamos no tipificadas anteriormente.

SUGERENCIAS: Los asociados podrán radicar sugerencias relacionadas con la atención brindada, créditos y cartera, bienestar social, área administrativa y financiera, otras no tipificadas anteriormente; allegando las evidencias pertinentes.

FELICITACIONES: Los reconocimientos a la Administración, Empleados u Órganos de Administración y/o Control, podrán ser recibidos por este canal.

PARÁGRAFO 1: No se atenderán a través del módulo de PQRS solicitudes relacionadas con simulación, análisis y otorgamiento de créditos, retiro de ahorros, solicitudes de retiro de EL FONDO, certificaciones configuradas en la opción específica como por ejemplo la tributaria, consulta de estados de cuenta o saldos en mora, en razón a que el asociado puede consultar esta información en la OFICINA VIRTUAL mediante otros módulos.

PARÁGRAFO 2: El asociado puede acompañar las PQRS de los soportes que considere necesarios en formato PDF principalmente, con el objetivo de tener mayor evidencia de la situación planteada y así brindar una respuesta acertada en los tiempos previstos. De lo contrario la administración de EL FONDO está en la facultad de solicitar los documentos o soportes que considere necesarios para ampliar el levantamiento de información del caso.

PARÁGRAFO 3: Cuando el asociado no clasifique correctamente la PQRS, ésta será anulada y se le notificará el motivo respectivo, con el fin de que radique una nueva solicitud de manera correcta.

ARTÍCULO 5. TÉRMINOS PARA ATENCIÓN DE PQRS: Las peticiones y sugerencias serán atendidas por la Administración de EL FONDO en un tiempo máximo de 48 horas, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación.

Las quejas y reclamos deberán ser atendidas por la Administración de EL FONDO en un tiempo de 72 horas hábiles sin que sobrepase el máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación, tal como lo establece el Estatuto en el artículo 68 literal n).

PARÁGRAFO: Cuando no sea posible atender la PQRS dentro de dichos términos, se informará al interesado expresando los motivos de la demora, sin que la respuesta final exceda 15 días hábiles.

PARÁGRAFO 1: Cuando le corresponda a los Órganos de Administración y/o Control atender la PQRS, el tiempo máximo de atención será de 15 días hábiles.

ARTÍCULO 6. RESPONSABLES: A continuación, se describen los diferentes actores del proceso de PQRS:

ASOCIADO: Es el responsable de radicar la PQRS asegurándose de que ésta sea clasificada adecuadamente, exponga el motivo, las razones en que se apoya, los soportes para mayor entendimiento.

ADMINISTRACIÓN: Gestiona la PQRS emitiendo respuestas completas, claras, precisas y comprensibles para el asociado, con fundamento en el Estatuto, Reglamentos y normatividad vigente; en los términos establecidos.

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. También es el responsable de atender las PQRS de su competencia.

JUNTA DIRECTIVA: Responsable de atender las PQRS de su competencia.

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA: Resolverá aquellas quejas que, habiendo sido presentadas ante el Comité de Control Social no hayan tenido respuesta por dicho órgano o la respuesta respectiva no hubiere sido apropiada o satisfactoria.

Por otra parte, la Superintendencia de la Economía Solidaria también será la encargada de las quejas que correspondan a las actuaciones de los miembros de los órganos de administración y control, para lo cual evaluará la respuesta dada a la queja por parte de la Organización Solidaria y, de hallarla conforme a la normatividad aplicable y al Estatuto, lo hará saber al peticionario; de lo contrario iniciará las acciones de supervisión a que haya lugar, informando de su avance o resultado cuando corresponda de acuerdo con el procedimiento aplicable en cada caso.

El término para atender las quejas será el dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la queja.

PARÁGRAFO: La renuencia injustificada por parte del Órgano de Control Social o Administradores para atender la reclamación del asociado quejoso, podrá dar lugar a medidas de supervisión adelantadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES DEL FONDO CON LA INFORMACIÓN: EL FONDO 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 8. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO CON LA INFORMACIÓN: El asociado tiene las siguientes obligaciones:

- Utilizar www.fondoenergia.com OFICINA VIRTUAL, módulo PQRS, 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 de EL FONDO.
- Mantener los datos actualizados en la OFICINA VIRTUAL.
- Suministrar información completa y veraz y con los soportes necesarios, para el análisis del respectivo requerimiento.

ARTÍCULO 9. 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.

El Comité de Control Social informará por escrito a la Administración cualquier anomalía que encuentre, así como los correctivos y sugerencias pertinentes.

ARTÍCULO 10. 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 PQRS.

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.

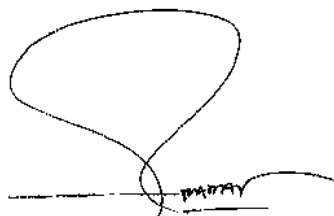
ARTÍCULO 11. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO: Si se llegaren a presentar dudas en la interpretación de este Reglamento o en su aplicación, que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento del Comité, estas serán sometidas al concepto de la Junta Directiva, para lo cual se le formulará la solicitud respectiva por escrito, indicando el motivo u origen de la duda a fin de que sea resuelta a más tardar en la reunión ordinaria siguiente de Junta Directiva.

ARTÍCULO 12. REFORMA DEL REGLAMENTO: Este reglamento sólo podrá ser modificado y aprobado por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente reglamento rige a partir del 24 de septiembre de 2021, mediante la aprobación de la Junta Directiva Acta No. 367 de la misma fecha.

Será entregado a cada uno de los miembros del Comité de Control Social y Empleados y publicado en la página web de EL FONDO para conocimiento de los asociados.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



MARCO ARTURO PRADA NARIÑO
Presidente



CECILIA ELVIRA PERILLA RUIZ
secretaria

GESTIÓN DEL CAMBIO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
24-09-2021	1	Creación del Reglamento

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Administrador de Riesgos Analista de Operaciones 1 Gerente	Junta Directiva	Junta Directiva – Acta 367 del 24-09-2021