

La gerencia del fondo de empleados del Grupo Express – FONDEXPRESS, en uso de sus facultades legales y estatutarias

CONSIDERA:

1. Que se debe proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el título IV, capítulo II de la Circular básica jurídica de 2020, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; Estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
3. Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 70 del estatuto, literal C “son funciones del comité de control social conocer los reclamos que presentan los asociados en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos, por el conducto regular y con la debida oportunidad”.

ACUERDA

ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO: Establecer el procedimiento para el trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos, o su representante legal o su suplente, en adelante PQR’S que sean formuladas hacia el Fondo de Empleados, en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, el estatuto o acuerdos por parte de un asociado, empleado, administradores e integrantes de los órganos de vigilancia y control social.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES: Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Acuerdo se entiende por:

PQRS: Peticiones, quejas y reclamos y su representante legal o su suplente.

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 manifestación del desacuerdo o el descontento con un producto del fondo de empleados, con una acción o conducta de los miembros de la administración o con un servicio o la manera en que se presta el servicio.

Reclamo: Es la exigencia de un derecho o la oposición 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 o a la violación de los estatutos o los acuerdos del fondo.

Su representante legal o su suplente: La expresión de una idea que pretende mejorar alguna manera de actuar de la administración o la insinuación para que se ejecute una acción en beneficio de los asociados.

ARTICULO 3º. INTERPOSICIÓN DE PQR’S:

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQR’S ante el Fondo de Empleados:

- Los Asociados Y ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación y que afecten su interés particular.
- Terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos.

Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación. *

El canal autorizado para recepción de PQR'S es el correo pqrs@fondexpress.co (este correo debe tener parametrizado el control de lectura). Toda solicitud se debe hacer con copia al correo control.social@fondexpress.co (cuenta que maneja el Comité de Control Social). Dicha PQR'S debe ser discutida y respondida dentro de los términos establecidos (ver Artículo N° 6: Tiempo de respuesta).

En el evento que se reciba una PQR'S a través de otro canal este deberá ser respondido al solicitante con copia al correo pqrs@fondexpress.co, indicando que se direcciona a la cuenta oficial para que esta sea tramitada. De acuerdo con el protocolo creado para esto (Ver anexo protocolo de respuestas).

El trámite de PQR'S, a que hace referencia el presente acuerdo, deberá cumplir, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a. Presentarse por correo electrónico.
- b. Los nombres y apellidos completos.
- c. Documento de identidad.
- d. Dirección y teléfono de contacto.
- e. Descripción de la PQR'S.
- f. Documentos que soportan la solicitud.

En caso de que, el comunicado no contenga esta información, se solicitará por correo (Ver anexo protocolo de respuestas), se clasificará la solicitud como inadmitida y se dará trámite únicamente cuando se cuente con toda la información.

ARTÍCULO 4º. RESPONSABLES DEL TRÁMITE Y RECEPCION Y TRÁMITE PQR'S: Cada PQR'S que se reciba, deberá generar un # radicado que será controlado a través de Sharepoint, en una carpeta específica denominada PQR'S. La carpeta deberá contener los siguientes datos:

- a. Consecutivo.
- b. Nombre solicitante.
- c. Documento de identidad de solicitante.
- d. Clasificación del tipo de PQR'S.
- e. Tiempo de respuesta establecido para el empleado responsable.
- f. Área o empleado competente para dar respuesta (ver anexo de responsables).
- g. Fecha de recibido.
- h. Fecha de respuesta.
- i. Estado de respuesta.
- j. Lista de chequeo de respuesta física y archivada, con evidencia del control de lectura.

Cada PQR'S que se reciba será gestionado por las siguientes instancias:

- a. La coordinación administrativa, junto con su área de atención al asociado será la responsable de la gestión y asignación de todas las PQR'S recibidas.
- b. Una vez el responsable del área emita respuesta, esta debe ser revisada por los coordinadores de área y posterior por la representante legal o su suplente para envío al solicitante.
- c. El Presidente de Junta Directiva, el comité de control social y la revisoría fiscal deberán conocer y dar aval a las respuestas de las PQR'S proferidas hacia la representante legal o su suplente.

d. Ningún empleado de Fondexpress puede generar, emitir, elaborar y/o enviar documentos a nombre del fondo sin el respectivo aval de la representante legal o su suplente, la coordinación administrativa y la coordinación financiera. De ninguna manera, tampoco podrá firmar documentos, el único autorizado para este fin es la representante legal o su suplente.

ARTÍCULO 5°. TRÁMITE:

1. El correo pqrs@fondexpress.co debe ser revisado a diario y de forma permanente.
2. Una vez se reciba alguna solicitud, se debe responder al solicitante vía correo electrónico con el respectivo N° de consecutivo y el tiempo en el que se le dará respuesta (ver anexo protocolo de respuesta).
3. De forma paralela la solicitud se asigna al responsable o dependencia que tenga la competencia de responderla, con el respectivo consecutivo de Sharepoint y se notifica por correo dicha asignación y el tiempo de respuesta, con copia al correo control.social@fondexpress.co.
4. Se debe llevar control de los tiempos de respuesta para asegurar el cumplimiento del proceso. El tiempo de respuesta dependerá del momento que se reciba la solicitud.
5. El contenido de la respuesta al asociado o solicitante debe contener por lo menos la siguiente información:
 - a. Relación de los hechos.
 - b. Los motivos que fundamentan la decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada PQR'S, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias.
 - c. Decisión final.
 - d. Documento firmado por el representante legal o su suplente.
6. El medio autorizado para responder PQR'S es el correo electrónico pqrs@fondexpress.co, excepto aquellos casos en los que el solicitante no cuente con correo electrónico y lo haya radicado en físico en alguno de los puntos de atención del Fondo.
7. La trazabilidad de la solicitud y la respuesta debe ser impresa y archivada de forma física (junto con el control de lectura), con los documentos probatorios y todo soporte del proceso en una carpeta específica para este fin, cada respuesta debe ser foliada con el número del consecutivo asignado en el Sharepoint y evidencia de la aprobación del representante legal o su suplente o la instancia que apruebe.
8. En caso de no apelación de la respuesta en el tiempo de vencimiento se entenderá como satisfactoria.

ARTICULO 6°. TIEMPO DE RESPUESTA: Basados en el Art. 14 de la ley 1755 de 2015: Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción.

En caso de recibirse una tutela, por ley el tiempo de respuesta es de 24 horas, sin embargo, los tiempos de respuesta finales serán definidos por un despacho judicial.

PARÁGRAFO 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PQR'S en el plazo aquí señalados, el Fondo debe informar esta circunstancia al solicitante, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2. Las PQR'S presentadas ante la Superintendencia de la economía solidaria por deficiente prestación de los servicios o por la violación de las normas que rigen su actividad, serán tramitadas por el comité de control social, de acuerdo con lo establecido en el título IV, capítulo II de la circular básica jurídica.

ARTICULO 7º. REPOSICIÓN Y APELACIÓN: Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta.

ARTICULO 8º. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir de sus PQR'S en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 9º. INADMISIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS: Todo comunicado recibido se debe categorizar en PQR'S. Una vez se defina qué tipo de solicitud que se ha recibido se debe validar que estas cumplan con requisitos como soporte, base y fundamento para investigar o adelantar actuación, en el evento que la solicitud presente alguna de las siguientes situaciones se podrá dar rechazo a la misma:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b. Cuando se pretendan tramitar como PQR'S, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la PQR'S no se refieran a operaciones ofrecidas por el Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- d. Cuando la PQR'S reitere otras ya resueltas, presentadas por el mismo asociado u otros en relación con los mismos hechos. Deberá contestarse en los términos ya expresados.
- e. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a 2 meses, contados a partir de la ocurrencia del hecho generador de la PQR'S.

ARTÍCULO 10º: ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ: Toda solicitud que haya afectado directa o indirectamente al solicitante y que se haya generado por un procedimiento o proceso interno definido, pero no ejecutado de acuerdo con las directrices establecidas, debe contener un análisis de causa raíz y acta de socialización con los involucrados, de la misma forma deberá contener que apoyen la disminución de quejas por la misma causal.

ARTÍCULO 11º. VIGENCIA: El presente acuerdo fue aprobado por la gerencia el septiembre de 2022 y tiene vigencia a partir de la fecha.

Firmado en original.

Gonzalo Trompa García.
Gerencia.