

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 1 de 7

ACUERDO N.º 2 DE 2025

Por medio del cual se establece el **REGLAMENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Pollos Bucanero “**FONDEBUCANERO**”, en ejercicio de sus atribuciones legales, estatutarias y,

CONSIDERANDO:

1. Que es responsabilidad de la junta directiva, 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 IV, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 59 de la Ley 454 de 1998, 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 peticiones, 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 para la Administración de **FONDEBUCANERO**, gestionar las **PQRSF** 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.

ACUERDA:

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

ARTICULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO.

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de la petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncias por parte de un asociado que se formulen ante el fondo de empleados, en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado, empleados, administradores e integrantes de los órganos de vigilancia y control social.

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 2 de 7

ARTICULO 2°. DEFINICIONES.

Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento se entiende por:

- **PQRSF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones.
- **Petición:** Es la manifestación de un interés relacionado con la prestación de los servicios que ofrece **FONDEBUCANERO**.
- **Queja:** La petición respetuosa que se eleve ante el fondo, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, de los representantes legales y los empleados del fondo, violatorias de disposiciones legales, estatutarios o reglamentarios.
- **Reclamo:** Es la solicitud que se presenta por el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado.
- **Sugerencia:** Es la formulación de ideas tendientes al mejoramiento de algún servicio prestado por FONDEBUCANERO.
- **Felicitación:** Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.
- **Contacto:** Asociado, Beneficiario, ex asociado o Tercero que desea interponer en FONDEBUCANERO algún Caso PQRSF. Los terceros pueden o no tener relación con FONDEBUCANERO.

ARTICULO 3°. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA.

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el fondo de empleados: Los asociados y los ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

ARTICULO 4°. PRINCIPIOS: el presente reglamento se rige por los siguientes principios.

- A. IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
- B. CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 3 de 7

- C. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** Los reclamos de los asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de estos a la información sobre el procedimiento en cualquier etapa del mismo.
- D. PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de reclamo del asociado, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTICULO 5°. CONDICIONES GENERALES.

Un asociado, beneficiario o tercero puede manifestar su Petición, Queja Reclamo, Sugerencia o felicitación a través de los siguientes canales:

- Módulo de CONTACTO del portal de internet www.fondebucanero.com.
- Carta física dirigida a nuestra oficina principal, ubicada en la Calle 28 Norte #6N – 53, Santa Mónica residencial, Cali, Valle del cauca o digital al correo de “info@fondebucanero.com”.
- Presencial o telefónico, de manera que el funcionario que atienda el requerimiento deberá registrarlo por el módulo de la página web inmediatamente, a menos que tenga solución al instante y no requiera su registro.
- Ante uno de los integrantes del comité de control social del fondo de empleados, 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.
- Ante el revisor fiscal por asuntos especiales que requieran de la revisión, certificación como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.
- Ante la Junta Directiva si la queja es contra el Representante Legal.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre el tratamiento de los datos personales serán atendidas a través del correo electrónico riesgos@fondebucanero.com y Las respuestas formales serán enviadas a través del correo electrónico “info@fondebucanero.com” y/o “riesgos@fondebucanero.com”, dependiendo del caso.

PARÁGRAFO. En todos los casos quien reciba las **PQRSF** dejara constancia de la fecha y hora de la recepción.

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 4 de 7

ARTICULO 6°. TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF.

- Si la queja o reclamación tiene solución inmediata (en el mismo día de recepción), el responsable del área objeto de la queja o reclamación debe darle solución. De lo contrario, se debe dar respuesta como máximo en los siguientes (5) cinco días hábiles.
- Eventualmente habrá requerimientos que demanden mayor nivel de documentación y análisis y por ende tome más de cinco días su respuesta. En estos casos el área responsable deberá emitir una respuesta provisional expresando los motivos de demora y señalando la fecha en que se ha establecido dar respuesta y solución a su requerimiento; esta respuesta debe ser enviada dentro de los plazos correspondientes; Lo anterior no implica el cierre del requerimiento, solo se cerrará cuando sea enviada la respuesta final.
- Las peticiones, sugerencias y felicitaciones tendrán un plazo máximo de respuesta de tres (3) días hábiles.
- Los horarios de recepción y radicación de PQRSF serán los siguientes:
- Las PQRSF recibidas los días sábado, domingo o festivo, se radicarán con fecha del día hábil siguiente, con la anotación respectiva en la base de datos de PQRSF
- Las PQRSF recibidas en días hábiles después de las 04:00 PM, serán radicadas con fecha del día hábil siguiente con la anotación respectiva en la base de datos de PQRSF.
- El seguimiento a los requerimientos debe realizarlo el Auxiliar administrativo, con el propósito de garantizar el cierre de los mismos.
- Los colaboradores de todas las áreas están en capacidad de recibir las PQRSF que presenten los Asociados, beneficiarios o terceros.
- A la Gerencia se le debe entregar un análisis de las PQRSF más severas/frecuentes definir el manejo a seguir.

El trámite interno de la reclamación o queja surtido ante los órganos de control social o la revisoría fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

Traslado de la queja a la contraparte por parte del órgano de control social o el revisor fiscal, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición del reclamante. Esto sin perjuicio de que el órgano de control ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto.

Respuesta de la contraparte al reclamante, la cual deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la contraparte, junto con los documentos

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 5 de 7

que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.

Invitación del órgano de control social o del revisor fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en los estatutos, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, formulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos de la entidad.

Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.

Solicitud por escrito del órgano de control social a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue

Tramitada por el revisor fiscal, este debe presentar su dictamen al comité de control social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

ARTICULO 7°. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL REPRESENTANTE LEGAL.

Si la queja o reclamo es contra el Representante Legal debe dirigirse ante el presidente de la Junta Directiva, quien deberá darle trámite en las mismas condiciones previstas en el artículo anterior.

ARTICULO 8°. INADMISION DE PQRSF.

Serán objeto de rechazo las PQRS que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar actuación, como por ejemplo en los siguientes casos:

1. 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.
2. Cuando se omitan datos esenciales como correo electrónico, número telefónico y/o documento de identificación.
3. Cuando se pretendan tramitar como PQRSF 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.
4. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la PQRSF, no se refieran a operaciones ofrecidas por el fondo de empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
5. Cuando la PQRSF reitere otras ya resueltas, presentadas por el mismo Asociado u otros en relación con los mismos hechos.

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 6 de 7

6. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos (2) meses, contado a partir de la ocurrencia de los hechos generados de la denuncia.
7. En el caso de los ex asociados también tendrán un plazo máximo de dos (2) meses posteriores a su retiro para realizar alguna reclamación.
8. La no aceptación de la PQRSF se pondrá de manifiesto al interesado por escrito, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibida estas y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicara la decisión final adoptada.

ARTICULO 09°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS.

El plazo para presentar las quejas o reclamos es de dos (2) meses calendario, contado a partir de la ocurrencia del hecho.

ARTICULO 10°. EXPEDIENTE.

El reclamo o queja presentada, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto deberán formar un expediente electrónico o físico, la cual se identificará con un número consecutivo y contendrá la información suministrada adjunta.

ARTICULO 11°. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

Quienes tengan la facultad de investigar, resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la queja, ya sea de manera personal o por tratarse en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

ARTICULO 12°. DESISTIMIENTO.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamos en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 13°. ENVIO DE RESPUESTA

La respuesta deberá ser completa, clara, precisa, uso adecuado de palabras, signos de puntuación y ortografía, además debe contener la solución o aclaración de lo requerido en el caso y si es necesario, los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.

Si el tipo de contacto es PETICION o SUGERENCIA, la respuesta se le envía directamente a quien haya presentado el requerimiento y deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

	REGLAMENTO	Código: RG-GH-01
	PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF	Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 7 de 7

El correo de respuesta debe contener la siguiente estructura:

- Asunto: Respuesta Fondebucanero Caso No.XXXX
- Texto/Mensaje
- Cuadro del Requerimiento
- Firma electrónica institucional

Si por el contrario el tipo de contacto es QUEJA o RECLAMO, el área en atención al requerimiento debe enviar la respuesta en el formato FR-GB-001, siguiendo las especificaciones de esta y con la firma digital del responsable; la carta debe estar convertida en PDF y ser enviada directamente a quien haya presentado el requerimiento

Cuando no es posible contestar al interesado una PQRS dentro de los términos señalados se debe enviar oportuna comunicación, antes de la expiración del plazo, señalando la causa de la demora.

ARTICULO 14°. HÁBEAS DATA.

FONDEBUCANERO en cumpliendo con la Ley 1266 del 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia y comercial, las áreas en atención a dar respuestas a PQRSF, no deberán hacerlo si estas solicitudes provienen de correos electrónicos no registrados en las hojas de vida de los asociados, en este caso se le debe notificar al interesado que debe radicar la PQRSF por medio del correo electrónico registrado en nuestras bases, de lo contrario deberá realizar una actualización a su hoja de vida.

ARTÍCULO 15°. APROBACIÓN Y VIGENCIA.

El presente reglamento fue revisado y aprobado por la **Junta Directiva** en su reunión ordinaria del **27 de diciembre de 2024**, según consta en Acta No. **219**, el cual rige a partir de la fecha y deroga todas las normas anteriores.

ORIGINAL FIRMADO

 Yolanda Sánchez Salazar.
Vicepresidenta Junta Directiva

ORIGINAL FIRMADO

 Nataly Jurado Londoño.
Secretaria Junta Directiva