



REGLAMENTO

Código: RG-GH-01

PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

Versión: 2

Fecha: 28/02/2024

Página: 1 de 13

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I. | 4 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 4 |
| ARTÍCULO 1°. OBJETIVO. | 4 |
| ARTÍCULO 2°. NORMATIVIDAD. | 4 |
| ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES. | 4 |
| ARTÍCULO 4°. TITULAR..... | 5 |
| ARTÍCULO 5°. PRINCIPIOS. | 5 |
| CAPÍTULO II. | 6 |
| PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. | 6 |
| ARTÍCULO 6°. RECEPCIÓN. | 6 |
| ARTÍCULO 7°. CANALES DE ATENCIÓN. | 6 |
| ARTÍCULO 8°. TRÁMITE. | 7 |
| ARTÍCULO 9°. RESPUESTA. | 7 |
| ARTÍCULO 10°. TIEMPOS DE RESPUESTA. | 7 |
| CAPÍTULO III. | 9 |
| DISPOSICIONES FINALES | 9 |
| ARTÍCULO 11°. RESPONSABLES. | 9 |
| ARTÍCULO 12°. OBLIGACIONES DE FONDEBUCANERO CON LA INFORMACIÓN... | 9 |
| ARTÍCULO 13°. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO CON LA INFORMACIÓN. | 10 |
| ARTÍCULO 14°. RETROALIMENTACIÓN..... | 10 |



REGLAMENTO

Código: RG-GH-01

PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

Versión: 2

Fecha: 28/02/2024

Página: 2 de 13

| | |
|--|----|
| ARTÍCULO 15°. INADMISION DE PQRSF..... | 10 |
| ARTÍCULO 16°. EXPEDIENTE. | 11 |
| ARTÍCULO 17°. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. | 11 |
| ARTÍCULO 18°. DESISTIMIENTO. | 12 |
| ARTÍCULO 19°. HÁBEAS DATA. | 12 |
| ARTÍCULO 20°. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO. | 12 |
| CAPÍTULO X..... | 13 |
| APROBACIÓN Y VIGENCIA..... | 13 |
| ARTÍCULO 21°. APROBACIÓN Y VIGENCIA..... | 13 |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 3 de 13 |

ACUERDO N.º 9 DE 2024

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:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 4 de 13 |

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las peticiones, quejas, reclamos, 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.

ARTÍCULO 2°. 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 y el control y es de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO 3°. 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 **FONDEBUCANERO**, ya sean aportes, ahorros, créditos, servicios u otros.
- **ASOCIADO INHÁBIL:** Asociado que no se encuentra al día en sus obligaciones contraídas con **FONDEBUCANERO**, ya sean aportes, ahorros, créditos, servicios o que presente sanciones disciplinarias.



REGLAMENTO

Código: RG-GH-01

PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF

Versión: 2

Fecha: 28/02/2024

Página: 5 de 13

- **INCUMPLIMIENTO:** Falta de realización de un deber puesto por una norma, resolución administrativa, acto o contrato.
- **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:** Es el reconocimiento a los empleados, administración, órganos de administración o control de **FONDEBUCANERO** al cumplir con las expectativas del asociado, en gestión de solicitudes, amabilidad en atención y satisfacción de servicio y/o productos recibidos.

ARTÍCULO 4°. TITULAR.

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQRSF ante el fondo de empleados: Los asociados y los exasociados 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.

ARTÍCULO 5°. PRINCIPIOS.

El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

- **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
- **CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 6 de 13 |

manera diligente y pronta, reduciendo tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.

- **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.
- **PRINCIPIO DE SUBSANACION:** 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.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUFERENCIAS Y FELICITACIONES.

ARTÍCULO 6°. RECEPCIÓN.

El proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) comienza con la recepción formal de estas a través de los canales habilitados.

ARTÍCULO 7°. CANALES DE ATENCIÓN.

Para facilitar la comunicación y garantizar una atención oportuna, ponemos a tu disposición los siguientes canales:

- a) Módulo de “**CONTACTO**” de nuestra página web **“www.fondebucanero.com”**
- b) Carta física dirigida a nuestra oficina principal, ubicada en la Calle 28 Norte #6N – 53, Santa Mónica residencial, Cali, Valle del cauca.
- c) Carta digital radicada al correo de **“info@fondebucanero.com”**
- d) Ante uno de los integrantes del comité de control social del **FONDEBUCANERO**, 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.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 7 de 13 |

- e) 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.
- f) Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre el tratamiento de los datos personales serán atendidas a través del correo de riesgos@fondebucanero.com

Parágrafo: En todos los casos, quien reciba las **PQRSF** dejará constancia de la fecha y hora de radicación.

ARTÍCULO 8°. TRÁMITE.

La Gerencia revisará las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitación que hayan sido radicadas y las asignará al responsable del área que corresponda, con el fin de que realice el siguiente trámite:

1. Realizar la trazabilidad y verificaciones internas.
2. Emitir la respuesta formal y verificarla con la Gerencia antes de ser enviada al asociado.

ARTICULO 9°. RESPUESTA.

Las respuestas formales serán enviadas a través del correo electrónico info@fondebucanero.com y/o riesgos@fondebucanero.com, dependiendo del caso.

ARTÍCULO 10°. TIEMPOS DE RESPUESTA.

La agilidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (**PQRSF**) es fundamental para garantizar la satisfacción del usuario y la transparencia en la gestión.

A continuación, se presentan los tiempos de respuesta estimados para cada tipo de solicitud, teniendo en cuenta la normativa vigente y las mejores prácticas:

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 8 de 13 |

1. 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.
2. Las peticiones, sugerencias y felicitaciones tendrán un plazo máximo de respuesta de tres (3) días hábiles.
3. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre el tratamiento de datos personales tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.
4. Los horarios de recepción y radicación de **PQRSF** serán los siguientes:
 - a) 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**.
 - b) 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**.

Parágrafo uno: 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.

Parágrafo dos: El seguimiento a los requerimientos debe realizarlo el Auxiliar Administrativo, con el propósito de garantizar el cierre de los mismos.

Parágrafo tres: Los colaboradores de todas las áreas están en capacidad de recibir las PQRSF que presenten los asociados, exasociados, beneficiarios o terceros.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 9 de 13 |

CAPÍTULO III. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 11°. RESPONSABLES.

A continuación, se describen los diferentes actores del proceso de PQRSF:

- **ASOCIADO:** Es el responsable de radicar la PQRSF asegurándose de que esta sea clasificada adecuadamente, exponga el motivo, las razones en que se apoya, los soportes para mayor entendimiento.
- **ADMINISTRACIÓN:** Gestiona la PQRSF 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 vigente. También es el responsable de atender las PQRSF de su competencia.
- **JUNTA DIRECTIVA:** Responsable de atender las PQRSF de su competencia.

ARTÍCULO 12°. OBLIGACIONES DE FONDEBUCANERO CON LA INFORMACIÓN.

El Fondo de Empleados tiene las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz y oportuna.
2. 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.
3. Mantener actualizada permanentemente la información en la página web.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 10 de 13 |

4. Atender las solicitudes en el tiempo establecido.
5. Implementar los planes de mejora para subsanar las reclamaciones

ARTÍCULO 13°. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO CON LA INFORMACIÓN.

El asociado tiene las siguientes obligaciones:

1. Utilizar la página web "www.fondebucanero.com" sección "contacto", módulo PQRSF, para la respectiva radicación; salvo cuando no cuente con medios tecnológicos que le permitan ingresar, caso en el cual deberá presentar la PQRSF por medio de uno de los demás canales dispuestos para la atención de las PQRSF.
2. Mantener los datos actualizados.
3. Suministrar información completa y veraz y con los soportes necesarios, para el análisis del respectivo requerimiento.

ARTÍCULO 14°. RETROALIMENTACIÓN.

El interesado tendrá hasta 5 días hábiles posteriores al recibido, para demostrar su conformidad o inconformidad con la respuesta entregada; trascurrido este tiempo de no recibir ninguna información se considerará cerrada la PQRSF.

Si se presenta inconformidad frente a la respuesta brindada, esta deberá ser escalada nuevamente con el responsable del área que dio respuesta, para analizar de nuevo el caso y dar una nueva respuesta o tomar acciones correctivas si lo requiere.

ARTÍCULO 15°. INADMISION DE PQRSF.

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

| | | |
|---|---|---|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 Fecha: 28/02/2024 Página: 11 de 13 |

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.
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 exasociados 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 objeciones y, una vez recibida estas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicara la decisión final adoptada. ✓

ARTÍCULO 16°. 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.

ARTÍCULO 17°. 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

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 12 de 13 |

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.

ARTÍCULO 18°. DESISTIMIENTO.

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

ARTÍCULO 19°. 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 20°. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO.

Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, igualmente si se presentaran dudas en la interpretación o en su aplicación, que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento del producto, 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 siguiente reunión ordinaria de dicho cuerpo colegiado.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | REGLAMENTO | Código: RG-GH-01 |
| | PERTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF | Versión: 2 |
| | | Fecha: 28/02/2024 |
| | | Página: 13 de 13 |

**CAPÍTULO X
APROBACIÓN Y VIGENCIA**

ARTÍCULO 21°. 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.



Yolanda Sánchez Salazar.
Vicepresidenta Junta Directiva



Nataly Jurado Londoño.
Secretaria Junta Directiva