

FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO POPULAR Y FILIALES “FEMPOPULAR”

ACUERDO No. 050 (octubre 23 de 2019)

Por el cual se expide el REGLAMENTO GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS (PQRSD) en Fempopular y se dictan otras disposiciones

La Junta Directiva del Fondo de Empleados del Banco Popular y Filiales “Fempopular”, en uso de sus facultades y atribuciones legales y estatutarias, especialmente las contempladas en el artículo 100 y

CONSIDERANDO

1. Que es necesario establecer el procedimiento para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en Fempopular.
2. Que es facultad de la Junta Directiva expedir las reglamentaciones que garanticen la prestación óptima de los servicios del Fondo.
3. Que la atención oportuna y eficiente a los asociados y proveedores es uno de los pilares de la misión de Fempopular, en mérito de lo cual

ACUERDA

ARTÍCULO 1. OBJETIVO. El presente reglamento se propone permitir y facilitar que todos los asociados a FEMPOPULAR y todos aquellos que, por alguna razón, se consideren con derecho, puedan presentar ante la administración, el Comité de Control Social o la Junta Directiva de FEMPOPULAR, una petición, una queja, un reclamo, una sugerencia o una denuncia.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES. Para los fines de las disposiciones contenidas en este reglamento se establecen las siguientes definiciones:

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 éste.

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 del Estatuto o los reglamentos del fondo.

Sugerencia. 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.

Denuncia. Poner en conocimiento de algún organismo de Fempopular una irregularidad o acto doloso para que sea investigado y sancionado o se tomen las medidas correctivas que se requieran.

ARTÍCULO 3. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- **PQRSD.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se pueden presentar por los siguientes canales: a través del formulario, ubicado en la página web <https://www.fempopular.co/pqrsd/>, por correo electrónico a la dirección secretaria@fempopular.co, por escrito, en las oficinas de FEMPOPULAR en Bogotá, radicándolo o depositándolo en el buzón ubicado, para tal fin, o ante el funcionario responsable de canalizarlas y direccionarlas para su trámite o respuesta. La secretaria deberá tomar nota de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, anotándola en el registro correspondiente, y la entregará al funcionario responsable de atenderla para que le dé respuesta, dentro de los términos que se detallan más adelante.

ARTÍCULO 4. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS

- **PQRSD.** De cada petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que reciba el funcionario responsable de canalizarla y direccionarla, deberá dejar una constancia escrita en un registro, abierto para tal fin. De igual manera, se deberá dejar constancia de la respuesta que se le dio. El estudio y la respuesta de la PQRSD será atendida por la persona responsable del área a la cual corresponda el asunto tratado, con la supervisión de la persona responsable de Control Interno y la gerencia de FEMPOPULAR.

FEMPOPULAR dará respuesta a las PQRSD de forma ágil, máximo en diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que se recibió. Si la persona que presentó la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, no queda satisfecha con la respuesta o la manera de poner en práctica su sugerencia, podrá en cualquier momento volver a presentarla haciendo más claridad sobre su objetivo, explicando las razones de la insatisfacción con la respuesta y aportando documentos o evidencias que comprueben o demuestren la razón de su insatisfacción. La nueva respuesta deberá tener el visto bueno de la gerencia del Fondo.

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. El presente reglamento fue aprobado, en reunión de Junta Directiva, el día veintitrés (23) de octubre de 2019, Acta 593, y rige a partir de la fecha.

JOSÉ LUIS JUNCO MARTÍNEZ
Presidente

LEOPOLDO GARAVITO ÁNGEL
Secretario