

## 1. PROPOSITO

Definir de forma clara y concisa el procedimiento interno para que los asociados del fondo de empleados del grupo Accion Plus puedan canalizar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los diversos problemas o inconvenientes en los productos o servicios que se brindan a través del fondo, garantizando de esta manera la oportunidad, objetividad y confidencialidad en el manejo de las mismas.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los asociados hábiles del Fondo de Empleados del Grupo Accion Plus a nivel nacional, inicia desde la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia hasta el cierre de la misma.

## 3. DEFINICIONES

**Quejas:** Expresión de insatisfacción con la conducta, o la acción de los funcionarios que prestan los servicios de recepción de documentos para afiliaciones, prestamos, devoluciones de aportes, etc.

**Reclamos:** Manifestación de desacuerdo de un asociado con respecto a los requisitos establecidos para la prestación de un servicio.

**Sugerencia:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que brinda el Fondo de Empleados

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**PQRS :** Petición, queja, reclamo y/o sugerencia

**Anónimo:** Manifestación de desacuerdo de un asociado con respecto a los requisitos establecidos para la prestación de un servicio sin que exista identificación del asociado.

**Recepción de las quejas, reclamos y sugerencias:** Cada agencia recepcionará las quejas, reclamos y sugerencias debidamente manifestados por el asociado, bien sea de manera (telefónica, personal, E-mail, medio escrito Carta, buzón de sugerencias). Para cualquiera de los casos deberá garantizar el adecuado almacenamiento, custodia y preservación de este documento.

**Análisis de las quejas, reclamos y sugerencias:** Cada responsable del buzón de recepción PQRS, deberá analizar el contenido de cada solicitud y deberá dar respuesta al asociado dependiendo el tipo de solicitud y el trámite que se deba realizar. (En lo posible ésta respuesta deberá ser emitida en un periodo no mayor a 15 días hábiles).

**Tramite de las sugerencias:** La administración del Fondo tendrá la autonomía de tomar las acciones necesarias para atender las sugerencias emitidas por los asociados.

**Respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos:** El responsable de dar respuesta, deberá dejar evidencia del concepto emitido por medio escrito, sea por: Comunicado, e-mail, o el mecanismo establecido por el Comité de Control Social.

**Clasificación de la respuesta de las quejas, sugerencias y reclamos:** La decisión de conservar evidencias de las solicitudes respetuosas de los asociados estará condicionada a la siguiente clasificación:

**Impacto alto:** Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique el incumplimiento total de un requisito establecido con el asociado. (Requiere evidencia).

**Impacto medio:** Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique el incumplimiento parcial de un requisito establecido con el asociado y que puede ser resuelto de manera inmediata. (No requiere evidencia).

**Impacto leve:** Serán aquellas solicitudes por concepto de quejas y reclamos; en las cuales se verifique falta de claridad en la comunicación de los requisitos y que pueden ser resueltas de manera inmediata por medio de la confirmación de los mismos. (No requiere evidencia) Esta clasificación podrá ser aplicada para todas las solicitudes que lleguen por cualquier medio. "Telefónicamente, carta personalizada, e-mail o personalmente" Informe de quejas, sugerencias y reclamos.

## 4. CANALES DE RECEPCION

El comité de control social ha definido los siguientes canales de comunicación con los asociados del Fondo de Empleados

E-mail : [acc-reclamosfondo@accionplus.com](mailto:acc-reclamosfondo@accionplus.com), es recibido por una única persona y esta a su vez direccionara al responsable de generar la respuesta y copiarla a los demás miembros activos del comité.

E-mail: [accbg-contraloria@accionplus.com](mailto:accbg-contraloria@accionplus.com), es recibido únicamente por el área de contraloría de la Organización.

Web página: <http://fondoempleadosaccionplus.com/sitio/> ítem contáctenos recibe la funcionaria de recepción del Fondo de Empleados en Cali.

Buzones físicos en las sedes del Grupo Accion Plus.

Email o soportes físicos que llegan por medio de los ejecutivos de las cuentas o cualquier otra persona que pertenezca a la administración de las Compañías del Grupo Accion Plus.

A través del sistema kawak del Grupo Accionplus.

## 5. RESPONSABILIDADES

### MIEMBROS DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL

- Recibe la queja, reclamo o sugerencia de los asociados, por los diferentes canales de comunicación definidos.
- El miembro del comité de control social revisa el contenido de la PQRS enviada por el asociado y determina la responsabilidad del Fondo de Empleados.
- El miembro responsable del comité de control social de cada agencia da respuesta al asociado y envía copia a los demás integrantes.(En lo posible ésta respuesta deberá ser emitida en un periodo no mayor a 15 días hábiles)
- Si la PQRS amerita una revisión por parte de los demás miembros del comité por el impacto que pueda generar se debe informar vía email para hacer un análisis conjunto de la respuesta que se va a dar al asociado.
- Hacer el análisis mensual de las PQRS hechas por los asociados e informar a la Gerencia para que se hagan planes de acción a las reincidencias y que sean de impacto para el asociado.

- Informar a la Junta Directiva el incumplimiento de las solicitudes realizadas a la Gerencia.

#### **GERENTE DEL FONDO DE EMPLEADOS**

- Dar respuesta a las solicitudes que realicen los miembros del comité de control social para dar respuesta a los asociados, en un plazo máximo 3 días.
- Dar las instrucciones correspondientes a los Empleados del Fondo para que todas las PQRS que reciban sean entregadas a los miembros del comité de control social ya que son los únicos autorizados para dar respuesta a los asociados.

### **6. CONSIDERACIONES GENERALES**

- Los correos anónimos que lleguen como PQRS no serán tenidos en cuenta para su análisis inicial, con el fin de disminuir el riesgo de tramitar reportes basados en supuestos e información subjetiva o percepciones personales.
- El fondo de empleados tiene a disposición de los asociados un formato para el trámite de las PQRS
- Las quejas y reclamos para ser tramitados deben contener como mínimo la siguiente información.
  - a) Nombres y Apellido completos
  - b) Email donde puede recibir respuesta a la PQRS
  - c) Teléfono fijo o celular
  - d) Numero de cedula
  - e) Ciudad
  - f) Descripción de los hechos que reporta

### **7. PROCEDIMIENTO**

1. Recepción de la Petición, queja, reclamo o sugerencia
2. Revisión de las PQRS
3. Realiza la gestión y/o genera la respuesta
4. Envía la respuesta al asociado
5. Si hay planes de acción se deben verificar
6. Cierre
7. Informe bimestral

Dado en Santiago de Cali, a los 25 días del mes de abril de 2016.

**JOSE MIGUEL VILLAMIL**  
Presidente

**TAMAYO GONZALEZ FLOR MARIA**  
Secretaria