

COASMEDAS



COASMEDAS

Cooperativa de Ahorro y Crédito

PQRFS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y/O SUGERENCIAS

El posicionamiento de COASMEDAS en el sector Cooperativo y Financiero de Colombia, está dado en la medida en que todos y cada uno de los funcionarios de la Cooperativa asuman un compromiso de optimizar día a día nuestras actividades laborales. Pensando en ello, se presenta el "MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y/O SUGERENCIAS (PQRFS)", el cual tiene como objetivo principal brindar una herramienta de consulta y soporte a los controles y normas establecidas, tendientes a buscar la máxima calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Éste documento establece los objetivos, alcance, responsables, definiciones, normas, políticas y procedimientos que se deben tener en cuenta y aplicar para garantizar la estandarización y correcta recepción, radicación, seguimiento, resolución, respuesta y control de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias expresadas por los usuarios y asociados.

Este Manual será revisado periódicamente y actualizado cuando las circunstancias así lo ameriten.

**Este manual es de propiedad exclusiva de la
Cooperativa de Profesionales "COASMEDAS"**

OBJETO

Establecer los parámetros y lineamientos que garanticen la calidad en el tratamiento, por parte de todos los funcionarios de COASMEDAS, frente a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias expresadas por los usuarios con respecto a la atención y/o los servicios prestados por la Cooperativa.

Contribuir al incremento de la satisfacción de los usuarios mediante la respuesta y resolución oportuna de sus PQRFS y la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua frente a los procedimientos de la Cooperativa.

Estandarizar y dar a conocer de forma detallada las actividades y mecanismos dispuestos por la Cooperativa para la recepción, registro, y atención oportuna de PQRFS expresadas por los usuarios y asociados.

Facilitar el seguimiento centralizado de las PQRFS registradas, con el fin de realizar controles efectivos frente a la oportunidad de respuesta y las soluciones generadas.

Servir de guía y consulta permanente a los involucrados en todos los procesos relacionados con el tratamiento de PQRFS; con el propósito de facilitar el desempeño de sus funciones y ofrecer un mejor servicio al asociado.

DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento, los siguientes términos deberán entenderse de acuerdo con las definiciones que se establecen a continuación:

Acciones de Tutela: La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Nacional y se define como un mecanismo que tiene por objeto, a través de un procedimiento judicial preferente, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. También procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público, tal y como acontece con la cooperativa que presta servicio de captación y colocación de dineros del público de manera habitual.

La comunicación de la acción de tutela es remitida por una autoridad judicial (Juzgados – Tribunales – Altas Cortes (Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional, Consejo de Estado).

Canales de Atención:

Mecanismos dispuestos por la Cooperativa a través de los cuales se pueden recepcionar PQRFS; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

Derechos de Petición:

Comunicación que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él la persona (asociada o no asociada), entre otras actuaciones podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de un funcionario, la solución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Felicitación:

Manifestación de satisfacción con los productos, servicios, gestión de un funcionario o con acciones llevadas a cabo por la Cooperativa.

Petición:

Solicitud o requerimiento de información, actualización de la misma, certificaciones o documentos relacionada con el portafolio de productos, entre otros.

PQRFS:

Abreviatura que indica Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.

PQRFS Irrelevantes:

PQRFS cuyo contenido carece de fundamentos, haciendo referencia a hechos de imposible ocurrencia o irrelevantes.

PQRFS Irrespetuosas:

PQRFS cuyo contenido es injurioso, incluye lenguaje obsceno, palabras soeces y/o que puedan causar la afectación de la dignidad de las personas relacionadas.

PQRFS Sensibles:

PQRFS cuyo contenido hace referencia a faltas disciplinarias o a comportamientos irregulares por parte de funcionarios de la Cooperativa.

Queja:

Expresión de inconformidad por la atención o el servicio prestado por parte de un funcionario de la Cooperativa.

Reclamo:

Exigencia relacionada con los derechos del usuario en cuanto a la prestación de los servicios, la calidad y satisfacción de los productos y/o la ejecución de los procesos y la percepción de una acción injusta o indebida por parte de la Cooperativa.

Requerimientos judiciales:

Comunicación mediante la cual una entidad judicial (Juzgados, Fiscalías- Tribunales - Altas Cortes (Corte Suprema de Justicia, Corte Constitucional, Consejo de Estado)) o un ente administrativo (Alcaldías, Gobernaciones, Secretarías, DIAN, entre otros.) requiere información a la Cooperativa.

Requerimientos Supersolidaria:

Traslado de solicitudes por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante las cuales dicho ente de control y vigilancia requiere a la Cooperativa directamente o través de la Junta Nacional de Vigilancia de COASMEDAS, para que suministre información a ella o a terceros.

Sugerencia:

Expresión de una idea o recomendación con el fin de generar lo que se considera como una ventaja o beneficio frente a los productos, servicios o gestión de la Cooperativa.

Usuarios:

Persona natural y jurídica (asociados y no asociados a la Cooperativa) con la facultad de manifestar una petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia relacionada con los productos, servicios o gestión de la Cooperativa.

ANTECEDENTES

La emisión de éste Documento obedece a la necesidad de ofrecer un mejor servicio, oportunidad y calidad de respuesta al usuario respecto a sus PQRFS expresadas ante la Cooperativa.

De acuerdo con lo anterior, surge la oportunidad de estandarizar los lineamientos para la recepción, radicación, seguimiento, resolución, respuesta y control de las PQRFS, contribuyendo así a la optimización y mejora continua de los procesos de la Cooperativa y atención al asociado.

Toda solicitud realizada por el usuario o asociado y toda respuesta que se genere frente a PQRFS debe ser clara, redactada en un lenguaje comprensible, respetuosa y evidenciar una petición clara ó solución de fondo; además tendrá que ser generada y notificada dentro de los tiempos legales establecidos de acuerdo con el tipo de solicitud con sus soportes respectivos, garantizando así el cumplimiento del principio de oportunidad.



Marco Legal

Se deben tener en cuenta para la correcta ejecución de lo dispuesto y establecido en este documento, las normas y disposiciones establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que respecta al tratamiento de PQRFS.

Para el correcto tratamiento de Acciones de Tutela, se debe contemplar lo establecido en el decreto 2591 de 1991, por medio del cual se reglamenta el mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.

Para el correcto tratamiento de Requerimientos Judiciales, se debe tener en cuenta lo establecido en el Código General del Proceso, Código de Procedimiento Penal y en el Estatuto Tributario, entre otros.

Para el correcto tratamiento de Requerimientos Supersolidaria, se debe tener en cuenta lo establecido en el título IV del capítulo IV de la Circular Básica Jurídica No. 006 de 2015 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como las funciones de la Junta de Vigilancia establecidas en el artículo 79 de los Estatutos Sociales de la Cooperativa.

Principios de PQRFS

Podrán manifestar sus PQRFS todos los usuarios que así lo requieran por motivos de interés general o particular, siempre y cuando éstas se presenten de forma respetuosa.

Las PQRFS manifestadas deberán estar relacionadas exclusivamente con la atención y/o los productos y/o servicios prestados por la Cooperativa; de lo contrario, se deberá elaborar y notificar la respuesta al usuario o asociado, informando las causas y motivos

por los cuales no es una PQRFS válida y no es posible su gestión. El ejercicio de este trámite no generará ninguna clase de cobro y podrá ser efectuado por éste sin necesidad de ningún tipo de representación legal.

Todos los funcionarios de la Cooperativa que recepcionen PQRFS a través de los diferentes canales habilitados para ello, deben contar con el conocimiento general de los procesos y competencias de la Cooperativa con el fin de brindar un correcto tratamiento a las solicitudes recibidas.

Requerimientos Supersolidaria

Los requerimientos de la Supersolidaria no serán radicados en la mesa de ayuda, los cuales deberán ser atendidos y gestionados por parte del área de Secretaría General, la misma que a su vez garantizará su registro y control.

Canales y Horarios de Atención

Los usuarios y asociados podrán manifestar sus PQRFS a través de los canales de atención autorizados y habilitados para ello y en los horarios establecidos de la siguiente manera según el canal:

• Buzón Virtual: (www.coasmedas.coop)

Diligenciando y enviando el formulario virtual habilitado a través de la página web de Coasmedas, opción "Contáctanos", seguido de la opción "Radica tu PQRFS" de lunes a domingo las 24 horas del día.

• Línea Azul:

Comunicándose a través de la línea telefónica habilitada, según su ubicación, en la ciudad de Bogotá (5895636) o en el resto del país (01 8000 910492); en los horarios definidos de atención al público.

• Redes Sociales:

Escribiendo a través de las redes sociales habilitadas por la Cooperativa, de lunes a domingo las 24 horas del día.

• Buzón Físico:

Diligenciando el formato físico de PQRFS y consignándolo en el buzón habilitado en cualquier oficina a nivel nacional en los horarios definidos de atención al público.

• Recepción Dirección General y Oficinas:

Diligenciando el formato físico de PQRFS y entregándolo en la Recepción de Dirección General o en la oficina según correspondan en los horarios de atención al público definidos. (en Dirección General Aplica para requerimientos dirigidos al área de secretaría general y que contengan documentación física, como acciones de tutela, derechos de petición, entre otros).

Las PQRFS manifestadas en días no hábiles, así como las que sean manifestadas después de las 5:00 pm en días hábiles a través de los canales virtuales (buzón virtual y redes sociales), serán recepcionadas en el transcurso del siguiente día hábil.

El funcionario que reciba PQRFS a través de un canal diferente deberá direccionar al usuario para que realice la respectiva radicación a través de cualquiera de los canales anteriormente relacionados según su necesidad.

PQRFS ANÓNIMAS

Toda persona podrá radicar este tipo de solicitudes sin dejar rastro de sus datos personales. Las PQRFS radicadas de manera anónima, deben contener como mínimo el motivo y la descripción de la PQRFS y demostrar relevancia o relación con hechos congruentes o de posible veracidad para proceder con su debida gestión. De lo contrario, se hará caso omiso a la PQRFS, garantizando la disponibilidad del registro respectivo en la mesa de ayuda.

Las respuestas a PQRFS radicadas de forma anónima, serán publicadas de acuerdo con la normatividad vigente en la página web de la Cooperativa a través de una ubicación de fácil acceso e identificación para el público por un término de cinco (5) días hábiles; cumplido el término antes señalado deberá realizar su retiro, garantizando la disponibilidad de la radicación y respuesta de la PQRFS en la mesa de ayuda para posibles posteriores consultas.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Si se desea manifestar una PQRFS con sus datos personales, deberán aceptar de forma expresa y voluntaria las Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Cooperativa. Dicha aceptación será archivada independientemente del canal elegido por el usuario para manifestar su PQRFS y podrá ser comprobada en cualquier momento para efectos de posteriores reclamos, requerimientos o procesos de auditoría que se lleven a cabo.

AUTORIZACIÓN ENVÍO DE RESPUESTA A CORREO ELECTRÓNICO

Los usuarios que deseen el envío de la respuesta de su PQRFS al

correo electrónico, deberán aceptar de forma expresa y voluntaria dicho envío a través de los canales dispuestos para ello.

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Todos los asociados que deseen radicar PQRFS con los funcionarios de las oficinas y lleven un año o más sin actualizar sus datos y/o que hayan modificado sus datos de contacto en el último año, deberán realizar la actualización de los mismos para poder continuar con la recepción de la manifestación de su PQRFS.

Adicionalmente, Telemercadeo deberá realizar la gestión de actualización de datos de contacto para los asociados cuyos datos presenten diferencias entre los aportados en la manifestación de la PQRFS y los registrados en la base de datos.

TIPO DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS

- Se considerará como información general aquella relacionada con información común, pública y/o que no sea susceptible de manejo inadecuado por parte de usuarios que no sean los titulares de la misma. Esta información podrá ser brindada al usuario vía telefónica o a través del correo electrónico de acuerdo con el canal a través del cual se manifestó la PQRFS, independientemente de que no sea el mismo correo relacionado en el módulo MIS para el caso de asociados.

- Se considerará como información específica aquella relacionada con información detallada de productos del asociado, información personal, confidencial, sujeta a reserva bancaria o de la cual pueda hacer uso indebido

cualquier persona diferente al titular de la misma. Esta información podrá ser brindada únicamente al asociado tras la verificación de su titularidad y a través del canal por el cual se manifestó la PQRFS.

- Para las respuestas vía correo electrónico, únicamente se tendrá en cuenta el correo registrado en el módulo MIS para su envío. No se debe tener en cuenta el correo registrado en la manifestación de la PQRFS en caso de que este no sea el mismo relacionado en la base de datos.

USUARIO SIN CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO

En caso de que requiera, como parte de la respuesta de la misma, de información específica, y no cuente con un correo registrado en el módulo MIS (asociados sin correo relacionado en base de datos o usuarios no asociados a la Cooperativa), se deberá enviar al usuario al correo electrónico descrito en la manifestación de la PQRFS la notificación respectiva, informando que el tipo de información requerida, por políticas de la Cooperativa, no podrá ser enviado hasta que el asociado realice la actualización de datos de contacto o que, en caso de ser un usuario no asociado a la Cooperativa, la información solicitada solo podrá remitirse al titular de la misma.

TIEMPOS DE RADICACIÓN

Los funcionarios de la Cooperativa encargados de la radicación en la mesa de ayuda de las PQRFS manifestadas por los usuarios, deben garantizar dicho registro máximo al siguiente día hábil de la manifestación, independientemente del canal elegido para ello; con excepción de las acciones de tutela, que deberán ser radicadas y asignadas al área de Secretaría

General de manera inmediata, es decir, el mismo día de haber sido recibida la solicitud, debido a los cortos tiempos legales de resolución otorgados por los Despachos Judiciales que conocen de este mecanismo.

TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Los funcionarios de la Cooperativa tienen la responsabilidad de actuar de forma ágil y diligente frente a las PQRFS expresadas por los usuarios y de acuerdo con los siguientes términos:

Términos legales:

La Cooperativa deberá resolver las solicitudes de forma completa y dar respuesta al usuario teniendo en cuenta los tiempos legales que rigen a partir del siguiente día hábil a la manifestación del usuario y de acuerdo con su naturaleza, independientemente el canal utilizado para ello, como se relaciona a continuación:

Acciones de Tutela:

El término otorgado por el despacho judicial, puede ser desde doce (12) horas hasta dos (2) días.

Derechos de Petición:

Quince (15) días hábiles. Dicho término comprende, entre otras solicitudes, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos y la interposición de recursos.

Felicitaciones y Sugerencias:

Quince (15) días hábiles.

Petición de documentos y/o información:

Diez (10) días hábiles. Dicho término, comprende las solicitudes del usuario para su conocimiento o consulta de documentos e información que posea la

Cooperativa, así como la expedición de copias de los mismos; siempre y cuando no sean de carácter reservado de acuerdo con la ley vigente.

Requerimientos judiciales:

El término otorgado por el ente judicial o administrativo que realiza el requerimiento.

Requerimientos Supersolidaria:

El término otorgado por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

De forma excepcional, si no fuere viable emitir la respuesta dentro del término otorgado por la normatividad vigente, el encargado de dar respuesta deberá informar al usuario, antes del vencimiento de los plazos señalados, el motivo de la demora y el tiempo previsto en que se dará solución a la solicitud.

Términos Internos:

Los funcionarios asignados para dar solución a las PQRFS, deberán resolver las solicitudes de forma completa teniendo en cuenta los tiempos internos establecidos por la Cooperativa con el fin de controlar que la oportunidad de respuesta sea inferior a los tiempos legales establecidos y ofreciendo una promesa de valor óptima al usuario; términos que rigen a partir de la radicación de la PQRFS en la mesa de ayuda, contemplando que esta haya sido efectuada a más tardar el siguiente día hábil de la manifestada por parte del usuario, independientemente el canal utilizado para ello y como se relaciona a continuación:

Peticiones, quejas y reclamos:

Cinco (5) días hábiles.

Felicitaciones y Sugerencias:

Tres (3) días hábiles.

Acciones de tutela, derechos de petición, requerimientos judiciales y requerimientos Supersolidaria:

Términos legales establecidos y/o términos otorgados por los entes legales.

Acuerdos Internos:

En atención a los términos indicados anteriormente, los Acuerdos Internos son los tiempos máximos internos definidos por la Cooperativa, entendidos como aquellos que cada área, oficina y/o funcionario tiene para dar respuesta a las solicitudes recibidas. No obstante, para poder cumplir con dichos términos, se hace necesario establecer acuerdos de niveles de servicio entre las distintas áreas de la Dirección General y las Oficinas de la Cooperativa para la entrega oportuna de información y/o documentación requerida para gestionar cada una de las solicitudes. De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes acuerdos que empiezan a regir a partir de la solicitud de la información:

Acciones de Tutela:

Máximo cuatro (4) horas.

Derechos de Petición:

Máximo tres (3) días hábiles.

Requerimientos Judiciales y Supersolidaria:

Máximo tres (3) días hábiles.

Para todos los casos, la información y/o documentación deberá ser entregada de forma clara y completa.

Bajo ningún motivo se deben ver afectados los términos de respuesta final al usuario por efectos de solicitud de información entre áreas para la resolución de PQRFS.

RESPUESTAS FRECUENTES

En caso de peticiones reiterativas, los funcionarios podrán remitirse a las respuestas anteriores para dar solución al usuario, siempre y cuando esta respuesta sea estándar y referente a asuntos comúnmente solicitados.

Las respuestas frecuentes que se identifiquen, serán incluidas en la página web de Coasmedas siempre y cuando sean de interés general y con el fin de ofrecer una herramienta de consulta a los usuarios que permita a su vez la disminución de solicitudes radicadas.

COPIAS DE SEGURIDAD

• Correo electrónico:

Todos los correos recepcionados con la manifestación de PQRFS por parte de los usuarios, así como las respuestas que se remitan, serán archivados en el disco duro del equipo. Adicionalmente, quincenalmente se realizará una copia de respaldo de los correos en el disco duro de seguridad asignado al área comercial, sin que esto implique la eliminación de información del equipo desde el cual se administra el correo.

• Llamadas telefónicas:

Las llamadas telefónicas recibidas y efectuadas a través de la línea azul, son almacenadas en un servidor habilitado para ello y se encuentran disponibles para su consulta en caso de ser requerido.

• Formatos físicos PQRFS:

Los formatos físicos radicados a través del buzón físico, así como aquellos entregados al funcionario de la oficina serán archivados en la carpeta del asociado y en la carpeta "PQRFS no Asociados" según corresponda.

En la Dirección General, los formatos físicos serán archivados en la carpeta "Formatos PQRFS".



Estamos dejando huella juntos