

Reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las PQRSF que se formulen ante GESTIONSOFT, en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, las contrataciones realizadas con nuestra entidad o cualquier evento que se considere importante dejar un precedente.

2. DEFINICIONES

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

Peticiones: Es un derecho que tiene todo sujeto de manera individual o jurídica, en grupo, asociaciones u organizaciones para reclamar o solicitar frente a las autoridades competentes, un beneficio o retribución ante una situación, cuenta con un tiempo de respuesta máximo de 15 días hábiles (entiéndase para GESTIONSOFT día hábil de lunes a viernes).

Queja: Comunicación respetuosa que se eleva a GESTIONSOFT, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de nuestros colaboradores, directivos o aliados que deban ser evaluadas y que hayan generado inconformidad o malestar a la persona que se Queja.

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.

Sugerencia: Es una propuesta que se insinúa o sugiere para aportar al mejoramiento de algo, como un proceso, el trato, u otros que realice o intervenga GESTIONSOFT.

Felicitación: Es Manifestar a GESTIONSOFT la satisfacción que siente por algo que hacemos y es agradable al que realiza la felicitación.

3. 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 una vez se reciba la comunicación en el respectivo canal que GESTIONSOFT dispone a todos sus grupos de interés, la cual se encuentra en su página web en la opción de menú **Contáctenos botón PORSF** o en la plataforma <https://gestionsoft.piscisweb.co> en su opción **PORSF**, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados cuando haya lugar a ello.
- ✓ **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** Los reclamos de los diferentes grupos de interés deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
- ✓ **PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento PORSF la Gerencia deberán responder cuando haya lugar a ello y en los tiempos que corresponde debidamente, en caso de errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos a la mayor brevedad posible.

4. REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN

El documento para la presentación de las PORSF, deberá contener la información solicitada en el formato establecido según el caso:

Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, fax y e-mail.

Nombre de la Empresa y cargo cuando se hace en representación de persona jurídica
Objeto de la petición.

Las razones en que se apoya.

La firma de quien realiza el PORSF

5. TRAMITE

Los derechos de Petición o las quejas y reclamos sobre el Representante Legal serán evaluadas por la Junta Directiva las demás por el Gerente.

Cuando sea una queja o reclamo contra una persona. El inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación.

Se contempla un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para que se presenten las pruebas que consideren necesarias o pertinentes.

PARÁGRAFO: Lo anterior debe ser resuelto en un plazo que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja, reclamo o petición.

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

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.

Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamó, 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.

Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamo no se refieran a operaciones ofrecidas o realizadas por GESTIONSOFT o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.

Cuando reitere otras ya resueltas, presentadas por la misma persona en relación con los mismos hechos.

Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos (2) meses, contados a partir de la ocurrencia de los hechos generados de la denuncia.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

6. PLAZO PARA INTERPONER PQRSF

El plazo para presentar derechos de petición, quejas o reclamos es de dos meses calendario contados a partir de la ocurrencia del hecho.

7. CONCILIACIÓN

Las diferencias que surjan entre GESTIONSOFT y sus grupos de interés por causa o con ocasión de las actividades propias del mismo, y siempre que versen sobre derechos transigibles y no sean de materia disciplinaria, se procurara someterlos a conciliación.

8. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION Y OTRAS VIAS PARA SOLUCION DE CONFLICTOS

La iniciativa de la conciliación podrá provenir de ambas partes o de una de ellas y si se ponen de acuerdo en adoptarla designarán entre sí, un (1) conciliador, o el numero plural de ellos que estimen necesario, no pudiendo ser superior a tres (3) o diferirán su nombramiento a un tercero.

Las proposiciones o insinuaciones del o los conciliadores, obligan a las partes, de modo que, si hubiere lugar a un acuerdo, se hará constar en acta, quedando en libertad los interesados de convenir la amigable composición o el arbitramento contemplados en las normas legales vigentes en esta materia o que la parte interesada acuda a la justicia ordinaria

9. DESESTIMIENTO

Los interesados podrán desistir de sus derechos de petición, quejas o reclamo en cualquier momento mediante comunicado escrito al correo administrativo@gestionsoft.com.co dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

10. EXPEDIENTE

El derecho de petición, reclamo o queja presentado, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto harán parte del expediente del PQRSF, definido con el Número Consecutivo del PQRSF y contendrá por lo menos la siguiente información:

- ✓ Numero consecutivo del PQRSF
- ✓ Fecha de recepción
- ✓ Nombre, apellido y dirección de quien realiza la solicitud y de la empresa al igual que el cargo cuando es en representación de empresa jurídica
- ✓ Identificación del inculpado y nombre completo
- ✓ Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
- ✓ Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
- ✓ Corrección que se solicita.
- ✓ Daños causados si los hubo.
- ✓ Medios de prueba aportados para sustentar el derecho de petición, queja o reclamo.
- ✓ Una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su decisión final.

11. CONTENIDO DE LA RESPUESTA

Una vez concluido el proceso originado deberá darse respuesta al accionante, mediante escrito que contendrá por lo menos lo siguiente:

- ✓ Identificación del firmante de la Comunicación.
- ✓ Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- ✓ Relación sucinta de los hechos objeto de la PQR
- ✓ Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias,
- ✓ Decisión final.

La anterior comunicación se notificará al interesado de manera personal o a la dirección de correo electrónico que haya registrado en el documento que soporta la PQR.

12. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Quienes tengan la facultad de investigar, de resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad por hacer parte del objeto de la

PQR, ya sea de manera personal, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente.

El presente reglamento fue presentado a la Junta Directiva, validado y aprobado entra en vigencia a partir del 15 de julio de 2.022