1. OBJETIVO

Gestionar los procedimientos del formato de Proposiciones, Quejas y Reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente de Nuestro Fondo de Empleados.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción del Formato de proposiciones, queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplica para todos los servicios que tiene el Fondo de Empleados.

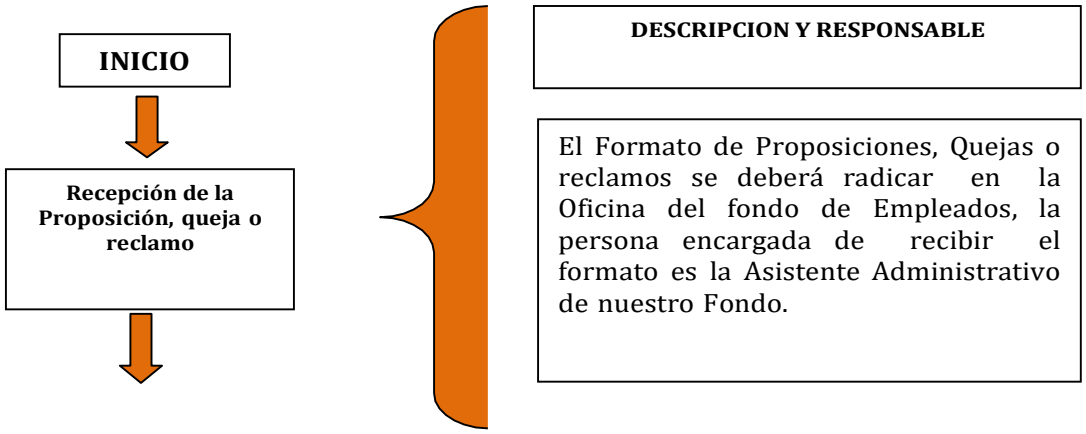
3. ABREVIATURA

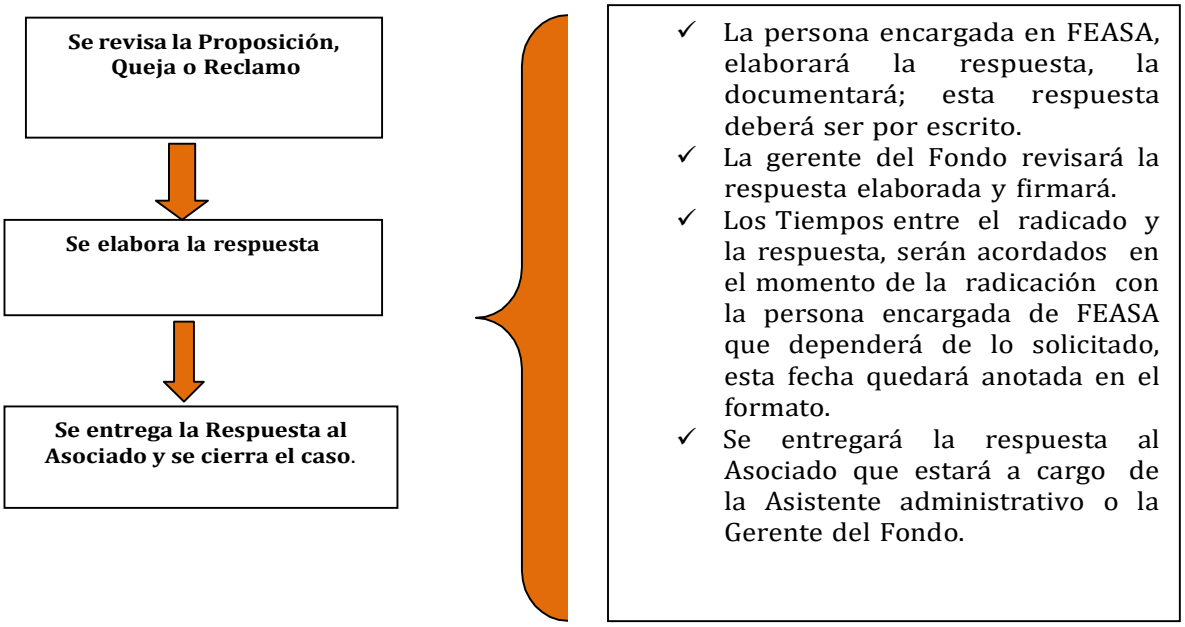
PQR: Formato de Proposiciones quejas y Reclamos

4. CONSIDERACION

Para la Formulación de una proposición, queja o reclamo el solicitante deberá solicitar el Formato en la oficina de FEASA, también se dará a conocer por correos masivos de tal manera que sea de fácil acceso a este documento. La radicación del mismo se debe hacer en la oficina del Fondo de empleados con la Asistente Administrativo.

PROCEDIMIENTO DE LA PROPOSICION, QUEJA Y/O RECLAMOS





Las Proposiciones, Quejas o Reclamos no pueden radicarse nuevamente sobre el mismo tema.

5. **VIGENCIA;** El presente reglamento rige a partir de la fecha de su expedición

El Formato debe venir completamente diligenciado y es el único medio por el cual se dará trámite a estas proposiciones, quejas o reclamos.

APROBADO POR:	
Firma:	
EVELYN CARDENAS BOTERO GERENTE	