 <p>PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO PGE ECUADOR FONDO DE CESANTÍA</p>			
VIGENCIA: 28-08-2020	CÓDIGO: 01	VERSIÓN: 01	PÁGINAS: 16
PROCESO: ADMINISTRATIVO			
TIPO DE PROCESO: OPERATIVO			
TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTIVO			
ALCANCE: ÁREAS EN GENERAL			
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: RESERVADA			
“INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS”			
ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	
ELABORADO POR:	Ing. Viviana Paucar Asistente Operativa		
REVISADO POR:	Dr. Patricio Villarruel Abogado Externo		
APROBADO POR:	Eco. Cristina Ríos Gerente General		

ÍNDICE

1. DEFINICIONES.....	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. ALCANCE	4
5. RESPONSABLE.....	4
6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN HABILITADOS.....	4
7. FORMULARIOS.....	5
8. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES DEL FCPC-PGE	5
9. PROCEDIMIENTO OPERATIVO	6
10. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO	8
11. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	11
12. ANEXOS.....	12

1. DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones:

Partícipe: Persona natural que presta sus servicios laborales de manera lícita, pertenece al gremio profesional u ocupacional afiliados al seguro general obligatorio (IESS) y tiene relación de dependencia con la institución pública con la que se generó el ente previsional.

Representante Legal: Persona natural quien representa al Fondo en todo ámbito administrativo y legal, no es partícipe del Fondo, es designado por el BIESS, y además cuenta con la calificación de la Superintendencia de Bancos.

Cliente interno: Persona natural o jurídica que tiene nexo laboral o contractual de manera lícita para el Fondo, y cumple ciertas funciones designadas por el Representante Legal, la Asamblea de Participes o Comités.

Cliente externo: Persona natural o jurídica que requiere de los servicios o prestaciones del Fondo.

Beneficios: Es el resultado de un proceso para la obtención de un producto (cesantía).

Queja: Son manifestaciones de inconformidades o inconvenientes que se generan por el incumplimiento de un requisito o de un procedimiento.

Reclamo: Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios y desempeño de las actividades ejecutadas en el Fondo, presentado por los partícipes o representantes, organizaciones externas, etc.

Sugerencia: Es la formulación por parte del interesado de su opinión o propuesta de mejora a los productos o servicios ofrecidos por el Fondo.

Partes interesadas: Una persona o grupo de personas con un interés legítimo y/o demostrable o que está directamente afectado por las actividades de una organización y las consecuencias de esas actividades.

Consultas: Son las interrogantes que los partícipes, representantes, clientes internos o externos plantean sobre el comportamiento de las actividades realizadas en el Fondo.

C.Q.R.: Siglas de Consultas, Quejas y Reclamos.

Satisfacción del partícipe y/o beneficiaria: Percepción del partícipe y/o beneficiaria sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

2. JUSTIFICACIÓN

EL FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO quien a continuación se denominará el FCPC-PGE; en cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Norma de Protección y Defensa de los Derechos de los Consumidores

Financieros de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, expedida mediante Resolución Nro. 2020-0540 por la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS el 21 de mayo de 2020, expide el siguiente “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos del FCPC-PGE”.

3. OBJETIVO

Establecer la forma en que deban ser recibidas, administradas, atendidas y respondidas las quejas, reclamos, consultas y sugerencias emitidas por los partícipes del FCPC-PGE.

4. ALCANCE

La atención de las consultas, quejas y reclamos presentados se sujetarán a los principios de celeridad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia y coordinación; y, se respetará las garantías del debido proceso establecidas en el Estatuto o en los Reglamentos del FCPC-PGE.

5. RESPONSABLE

El FCPC-PGE en cumplimiento de la Disposición Transitoria Segunda de la Resolución Nro. 2020-0540 emitida por la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS el 21 de mayo de 2020, designa al Analista de Crédito y Prestaciones como responsable del área de atención de consultas, quejas y reclamos.

6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN HABILITADOS

Los medios a través de los cuales las y los consumidores financieros y/o beneficiarios del FCPC-PGE podrán presentar sus consultas, quejas y/o reclamos, son los siguientes:

Físicos

- Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos a través de la comparecencia del partícipe y/o beneficiaria en la oficina del FCPC-PGE.
- El partícipe y/o beneficiaria podrá interponer su consulta, queja o reclamo de forma verbal o escrita.
 - Si la consulta, queja o reclamo es verbal, el Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo elaborará un acta resumen de la misma, al pie de la cual se sentará la firma y se proporcionará el formulario correspondiente para el efecto. ([Anexo #1](#)).

Digitales y telefónicas

Podrán receptarse consultas, quejas o reclamos mediante el canal telefónico y correo electrónico, en el cual se detallará la consulta, queja o reclamo; o, por medio del envío de formularios gratuitos ([Anexo #2](#)).

El FCPC-PGE no requerirá la comparecencia personal de las y los partícipes y/o beneficiarios a la oficina del FCPC-PGE para la presentación de consultas, quejas y/o reclamos, o para su seguimiento; para lo cual ha habilitado los siguientes canales:

- Página Web: www.fondo-pge.fin.ec
- Correo: asistente@fondo-pge.fin.ec
- Teléfono: 02 3945236
- Celular: 0995012808

Los horarios de atención habilitados son de lunes a viernes de 08:30 a 17:00.

7. FORMULARIOS

Los Formularios de Consultas, Quejas y Reclamos están puestos a disposición de las y los partícipes y/o beneficiarios del Fondo de forma física y digital, priorizando la realización de estos trámites vía telemática.

El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos proporcionarán los formularios de forma gratuita. Si la consulta, queja o reclamo se receipta de forma física, se registrará en la Bitácora de Seguimiento de C.Q.R. ([Anexo #3](#)), en cuyo caso el número de trámite se codificará con el consecutivo No. 0001 y el año correspondiente. Si la consulta, queja o reclamo se receipta de forma digital, se registrará en una Bitácora separada con la fecha y hora del envío del formulario. ([Anexo #4](#))

8. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS Y/O COLABORADORES DEL FCPC-PGE

El Fondo a través de la Asistente Operativa es responsable de recibir, coordinar y realizar todo el seguimiento con las áreas involucradas o responsables para verificar si procede o no con lo expuesto para dar respuesta a todo tipo de quejas, reclamos, consultas o sugerencias relacionadas con los productos, servicios, desempeño social, productividad, entre otros hasta la culminación del requerimiento realizado.

- El despacho de toda queja, consulta o reclamo presentados por las y los partícipes y/o beneficiarios, será corresponsable por las áreas involucradas en la parte que le corresponda y tendrá que ser de manera ágil, oportuna y motivada.
- Se tendrá que brindar la información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- Las resoluciones de los requerimientos serán de forma independiente.

9. PROCEDIMIENTO OPERATIVO

- a) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, pondrá la razón de recepción de las quejas, consultas o reclamos de forma física o a través de correo electrónico, formulario, de manera telefónica o como hubiesen sido receptados. En la fe de recepción se hará constar los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos, la misma que debe constar en el expediente y ser entregada una copia al interesado. Esto deberá remitirse por correo electrónico en un plazo de 24 horas al interesado cuando ponga la queja, consulta o reclamo por correo electrónico.
- b) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, evalúa y revisa la magnitud de la queja, consulta o reclamo recibida para determinar si procede o no, y enviará al área operativa que corresponda.
- c) Si procede la queja, consulta o reclamo se activará el plan de acción, se genera informe y se envía al Representante Legal del Fondo.
- d) Se enviará el comunicado a la parte interesada y se toma la responsabilidad del caso.
- e) Si no procede el Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos, pedirá retroalimentación a la parte interesada, una vez obtenida la información se tomará la responsabilidad del caso y dará seguimiento hasta su culminación.
- f) El término para entregar por parte del área de atención de consultas, quejas y reclamos a las distintas áreas operativas del Fondo para contestar las quejas, consultas o reclamos será máximo de 3 días laborables.
- g) El término para entregar la contestación del área operativa, será máximo de 8 días laborables; y,
- h) El término para entregar la resolución definitiva al interesado será de máximo 15 días laborables.
- i) El área de atención de consultas, quejas y reclamos del Fondo llevará el control respectivo, mediante una hoja de ruta interna de la recepción de las quejas, consultas o reclamos, quien tomará en cuenta la contabilización de los términos indicados en los literales b, c y d desde la fecha de su presentación o retroalimentación de la parte interesada; y se responsabilizará hasta que se cumpla con la respuesta o resolución definitiva respectiva de las quejas, consultas o reclamos dentro del término máximo de 15 días laborables. ([Anexo #3](#))
- j) En el caso de que las quejas, consultas o reclamos se hayan originado dentro del territorio nacional serán máximo en el término de 15 días; y, de hasta 60 días término máximo, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- k) Para las quejas, consultas o reclamos que contengan varios hechos o aspectos a resolver, el Fondo tendrá que dar respuesta a cada una de ellas por escrito y de manera motivada a cada uno de ellos y mencionar expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado de la investigación, se le da el derecho que le asiste al requirente de acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos.
- l) La falta de atención o inobservancia a los requerimientos del interesado, el Fondo se someterá a las sanciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero; y, a su vez el Fondo podrá realizar el derecho de repetición para sancionar al o las áreas involucradas por omisión o negligencia y podrá incluso aplicar las disposiciones

establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y a falta de éste las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo vigente.

- m) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo tendrá que incorporar al expediente la documentación e información obtenida por el Fondo y/o remitida a la parte interesada de forma cronológica y deberá conservar los registros pertenecientes a cada queja, consulta o reclamo incluida las resoluciones o contestaciones, durante el período que establecido por el organismo de control.
- n) La Superintendencia de Bancos podrá requerir informes de datos periódicos y realizar un monitorio del proceso de manejo de quejas, consultas o reclamos.
- o) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo está en la obligación de mantener siempre informado al interesado de la queja, consulta o reclamo y su avance realizado en la resolución del trámite presentado, así como resolver las inquietudes y requerimientos del interesado.
- p) Por medio del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo se entregará un documento de evaluación de los servicios, estableciendo los criterios e indicadores de satisfacción de la parte interesada. Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de manera mensual.
- q) El Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos del Fondo deberá monitorear aleatoriamente a las partes interesadas que han interpuesto una queja, consulta o reclamo en la entidad controlada. El Fondo a través del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos y mediante los números telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.
- r) El nivel de satisfacción de la parte interesada se deberá medir en razón de las gestiones realizadas por el Fondo, durante todo el período que dure el proceso de la atención de las quejas, consultas o reclamos y bajo los siguientes criterios:
 - **Efectividad.** - Se debe evaluar con la parte interesada si se ha logrado el impacto deseado; es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
 - **Eficacia.** - Determinar si se brindó la información solicitada o se dio solución requerida.
 - **Eficiencia.** - Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.
- s) El presente instructivo, así como los formularios, modelos o planillas se encuentran publicados en el portal web oficial del Fondo, los mismos que serán de acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación para los interesados.
- t) El Fondo realizará un análisis de las causas que generaron las quejas, consultas o reclamos por la parte interesada y establecerá un plan de acción para evitar que no vuelva a ocurrir.
- u) Si la solución al problema presentado en la solicitud toma más de 15 días se deberá dar respuesta en ese término informando del plan de acción que se adelantará y el tiempo de solución definitiva.

10. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo del presente procedimiento se requieren del cumplimiento de las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos –Vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> - Receptar la Consultas, Quejas y Reclamos a través de la línea telefónica 023945236 y celular: 0995012808. -Transferir la llamada a la persona competente. - Resolver la Consultas, Quejas y Reclamos en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. - Registrar en el formato correspondiente (bitácora) relacionadas con la prestación del servicio y si no se puedan resolver inmediatamente dejando constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos. <p>Nota: Cada vigencia de la codificación de la C.Q.R., se inicia con el consecutivo No. 0001 y el año correspondiente.</p>	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Bitácora de Seguimiento de C.Q.R.
2. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos – Personales y verbales.	<ul style="list-style-type: none"> -Receptar las C.Q.R. personales verbales presentadas por los usuarios, partes interesadas y servidores públicos de la PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO. - Levantar Acta de apertura de C.Q.R. la cual será firmada por el partcipe. - Resolver la C.Q.R en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. - Registrar en la bitácora dejando constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.	Bitácora de Seguimiento de C.Q.R., Acta de apertura de C.Q.R.

<p>3. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos – Vía Web</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepar las C.Q.R. a través del formulario publicado en la página web www.fondo-pge.fin.ec - Revisar y direccionar a la persona competente. - Registrar en la bitácora de seguimiento. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	<p>Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.</p>	<p>Bitácora de Seguimiento de C.Q.R., Formulario Digital</p>
<p>4. Trámite de las Consultas, Quejas y Reclamos – Escrita</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepar las C.Q.R. a través del Responsable de Consultas, Quejas y Reclamos. - Sacar copia del formulario y remitir requerimiento con documento original, a la persona competente de dar respuesta. - Diligenciar el formulario y codificar. - Archivar copia de formulario, registrando en Bitácora de Seguimiento - Realizar la investigación previa necesaria para la respuesta oportuna. - Responder y notificar las respuestas dentro de los términos establecidos. 	<p>Responsable de C.Q.R.; y responsables de procesos.</p>	<p>Bitácora de Seguimiento de C.Q.R., Formulario Físico</p>
<p>5. Seguimiento y Evaluación de C.Q.R.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se dará seguimiento a través de la Bitácora de Seguimiento de C.Q.R. - Clasificar por parte de cada responsable las C.Q.R. de mayor importancia o relevancia, para la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora. - Formular acciones correctivas, preventivas de mejora para eliminar las causas de las C.Q.R. de mayor recurrencia o relevancia. - Tomar muestras aleatorias de satisfacción del proceso de C.Q.R con 	<p>Responsable de C.Q.R.</p>	<p>Matriz de Información Mensual</p>

	<p>el fin de conocer la satisfacción de la respuesta recibida.</p> <p>-Los resultados de esta evaluación serán remitidos a la Superintendencia de Bancos de forma mensual, de conformidad a la matriz de información que el organismo de control expida para el efecto.</p>		
<p>6. Elaboración de Informes de Seguimiento de las C.Q.R.</p>	<p>- Elaborar informe anual estadístico sobre las Consultas, Quejas y Reclamos recibidos por parte de cada una de las dependencias y/o responsables de procesos.</p> <p>- Presentación y aprobación de Informe de Seguimiento de las C.Q.R. a Asamblea General de Partícipes hasta el 30 de enero de cada año.</p> <p>- Poner en conocimiento de la Superintendencia de Banco hasta el 15 de febrero de cada año, el Informe de Seguimiento de las C.Q.R. aprobado por Asamblea General de Partícipes.</p>	<p>Representante Legal, Responsable de C.Q.R. y responsables de procesos.</p>	<p>Informes de Seguimiento de las C.Q.R.</p>
<p>7. Planes de Mejoramiento por Proceso</p>	<p>Analizar los Informes de Seguimiento de las C.Q.R. y, si es necesario, crear equipos de mejoramiento para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron las C.Q.R.</p>	<p>Asamblea General de Partícipes, Representante Legal, Responsable de C.Q.R. y responsables de procesos,</p>	<p>Actas de Asamblea General de Partícipes.</p>

11. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

DESCRIPCIÓN	AGOST.				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				ENE.				FEB.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de instructivo	X	X	X	X																								
Revisión y aprobación de instructivo			X	X	X	X	X																					
Implementación de Buzón de sugerencias						X	X	X	X																			
Cotización de Aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web									X	X	X	X																
Implementación de Aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web											X	X	X	X														
Pruebas de aplicativo para C.Q.R. en Pagina Web													X	X	X	X												
Evaluación			X					X			X				X				X				X				X	
Elaboración de Informe de resultados.															X	X	X	X	X									
Presentación y aprobación de Informe de resultados																	X	X	X	X	X	X	X					
Poner en conocimiento el Informe de resultados a la Superintendencia de Bancos.																									X	X		

12. ANEXOS

Anexo #1



FONDO COMPLEMENTARIO PREVISIONAL CERRADO DE CESANTÍA
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO



FORMULARIO DE CONSULTA, QUEJA Y/O RECLAMO

Estimado Cliente: Para su respaldo favor presentar este formulario por duplicado y adjugar la **copie** presentación en su copia.

DÍA	MESES	AÑO

Nº DE TRAMITE
(Este número registra la entidad)

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y DOMICILIO:

APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
CEDULA CIUDADANA / PASAPORTE		TELEFONO 1	TELEFONO 2	CELULAR	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
CALLE	Nº.	INTERSECCION	URBANIZACIÓN- EDIFICIO-CASA- ORDENA-PISO		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
BARRIO	FARROQUIA	CIUDAD-CANTON	PROVINCIA		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
REFERENCIA (JUNTO A -CERCA DE-FRENTE A)		CORREO ELECTRÓNICO			
<input type="text"/>		<input type="text"/>			
HORARIO PARA NOTIFICACIONES					
<input type="text"/>					

DESCRIPCION DE LOS HECHOS MATERIA DE ESTE RECLAMO (Si requiere más espacio puede adjuntar carta explicativa)

PETICION EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

DOCUMENTOS QUE SE AGUJAN:

COPIA CEDULA DE CIUDADANIA / PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
COPIA DE PAPELETA DE VOTACION	<input type="checkbox"/>
COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ADICIONALES (Detallar)

AUTORIZACION DEL CLIENTE

Las notificaciones que se generen del presente reclamo solicito se me las haga llegar a la dirección, teléfono, correo electrónico a **mi correo**


Firma del **cliente**

DETALLE LO SIGUIENTE:

CONTACTO ADICIONAL:	<input type="text"/>	TELEFONO:	<input type="text"/>
EXCEPCION:	<input type="text"/>		

Dirección: José ~~Arce~~ y Jorge ~~Deza~~. Edificio ~~Arce~~ Plaza, Ofic. No. 14
Teléfono: 3945-236
Correo electrónico: atencio@fondo-rsc-fin.ec / usuarios@fondo-rsc-fin.ec

Anexo #2



BIENVENIDO AL SERVICIO DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

RECUERDA QUE:

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Son aquellas inquietudes y preguntas que realizan los usuarios financieros, sobre temas de competencia al FCPC-PGE, generalmente relacionadas con aplicación de normas o disposiciones en materia financiera. Te invitamos a revisar el listado de Preguntas Frecuentes, donde puedes encontrar información detallada respecto de trámites y procedimientos para absolver tus dudas.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es aquella comunicación que realizan los usuarios financieros para manifestar su insatisfacción, inconformidad, malestar o descontento respecto de los productos, servicios, atención o prestaciones brindadas por el FCPC-PGE.

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Son comunicaciones mediante las cuales los usuarios financieros solicitan la revisión y reconsideración de algún acto o procedimiento realizado por el FCPC-PGE. El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. ¿No es tuya la dirección asistente@fondo-pge.fin.ec? [Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**


¿Qué tipo de trámite deseas realizar? *

CONSULTA

QUEJA

RECLAMO

[Siguiendo](#)



BIENVENIDO AL SERVICIO DE CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. ¿No es tuya la dirección asistente@fondo-pge.fin.ec? [Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Formulario

*Las consultas, quejas y reclamos deberá ser conocidos y resueltos en el término máximo de quince (15) días, cuando se hayan originado dentro del territorio nacional!

APELLIDOS *

Tu respuesta _____

NOMBRES *

Tu respuesta _____

CÉDULA CIUDADANÍA / PASAPORTE *

Tu respuesta _____

DIRECCIÓN DE DOMICILIO

Tu respuesta _____

CORREO ELECTRONICO *

Tu respuesta _____

TELÉFONO

Tu respuesta _____

CELULAR

Tu respuesta _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS *

Tu respuesta _____

PETICIÓN EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD

Tu respuesta _____

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN (máximo 20 Mb) - / no obligatorio

[Añadir archivo](#)

DETALLE DE ADJUNTOS / no obligatorio

COPIA DE CÉDULA

COPIA DE PAPELETA DE VOTACIÓN

COPIA DE LA TRANSACCION OBJETO DEL RECLAMO

Otro: _____

[Atrás](#) [Enviar](#)

Anexo #3

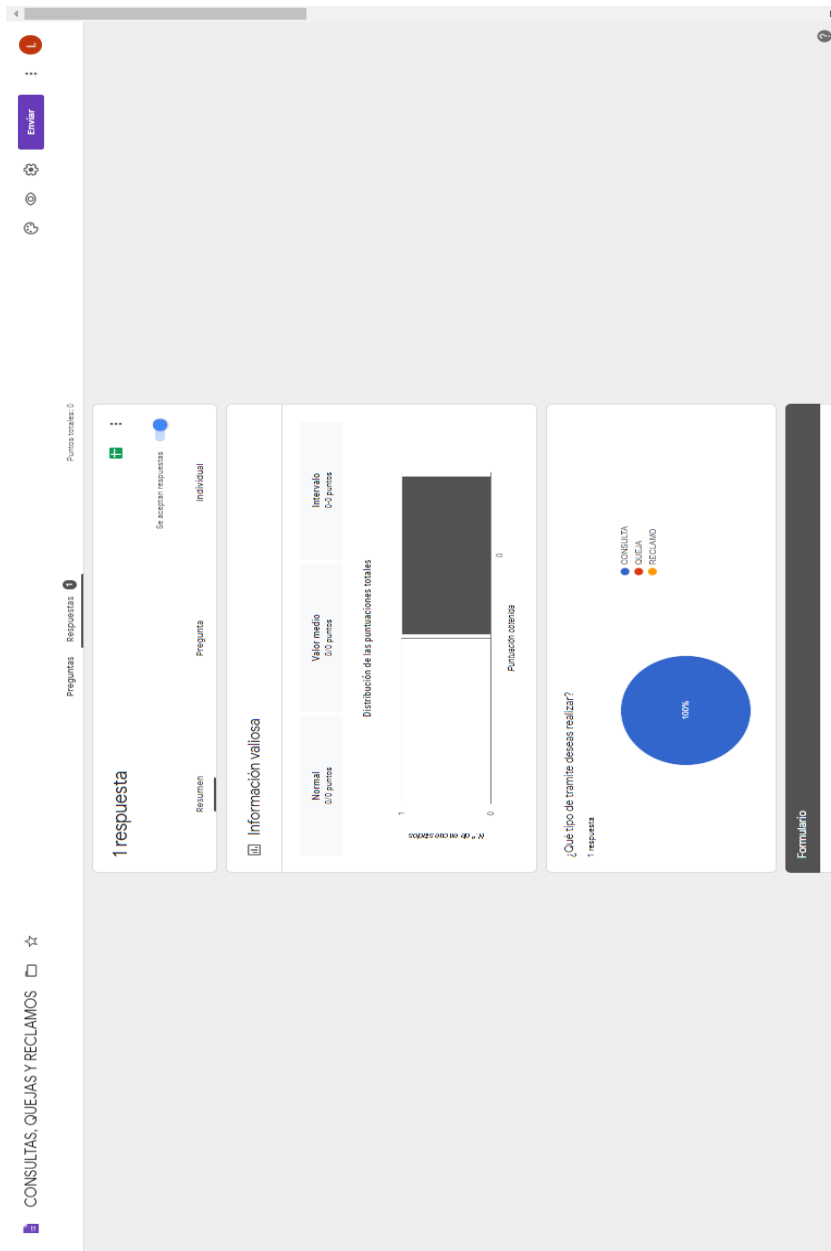


BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS PARTICIPES FCPC - PGE



No.	NOMBRES	APELLIDOS	CONDICION	FECHA DE INGRESO DE QUEJA O RECLAMO	AREA A LA QUE SE REMITE	RESPONSABLE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA DE QUEJA O RECLAMO	Nro. OFICIO DE RESPUESTA	VIA DE RESPUESTA
1	XXXXXX XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	PROCESADO	XX/XX/XXXX	CONTABLE	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX/XX/XXXX	No. FCPC-PGE-XXX-2020	CORREO
2	XXXXXX XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	RECIBIDO	XX/XX/XXXX	CREDITO	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX/XX/XXXX	No. FCPC-PGE-XXX-2020	TELEFONICA
3	XXXXXX XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	EN PROCESO	XX/XX/XXXX	JURIDICO	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX/XX/XXXX	No. FCPC-PGE-XXX-2020	CORREO
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Anexo #4



CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS (respuestas) ☆

 Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda

 Última modificación: hace unos segundos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	¿Qué tipo de trámite dese?	APPELLIDOS	NOMBRES	CEDULA CIUDADANÍA / DIRECCIÓN DE DOMICILIO CORREO ELECTRÓNICO	TELEFONO			CELULAR
2	14/08/2020 11:40:38	CONSULTA	ESPINOZA SALINAS	JOSE LUIS	21312545345 XXXXXXX	cariera@constr.com	0999485423		
3	15/08/2020 11:45:48	QUEJA	XXXX	XXXX	2341234 XXXXXXXXXX	cariera@constr.com	0999485423		
4	16/08/2020 11:48:34	RECLAMO	XXXX	XXXX	53245456534 XXXXXXXXXX	cariera@constr.com	0999485423		
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									