

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 1 de 8

FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO - FEFNA

ACUERDO No. 002 de febrero del 2016,

Según acta No. 002 del 2016, por parte de la Junta Directiva,

Por el cual se establecen las directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra el Fondo de Empleados y/o sus empleados,

CONSIDERANDO:

1. La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO - FEFNA en uso de sus facultades legales y estatutarias y,
2. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 454 de 1998, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; Estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO. Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas, reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el FEFNA, en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados o administradores, integrantes de órganos de vigilancia y control social. Por parte de un asociado, donde considere que se han vulnerado sus derechos.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, tendrán los significados siguientes:

- **Queja:** Se entenderá como queja, la petición respetuosa que se eleve ante El comité de Control Social del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.
- **Reclamo:** Es la solicitud que presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 2 de 8

satisfacción de un interés legítimo particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo para que le sea reconocido.

ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA. Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el FEFNA: Los ex asociados y todos los asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y los Directivos los afectan en su interés particular. Así como las entidades gubernamentales y los terceros que se consideren afectados o vulnerados sus intereses o derechos, las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

ARTICULO 4º. 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 a petición de parte y una vez instauradas de oficio de dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
- **Debido Proceso:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.
- **Principio de transparencia:** Los reclamos de los Asociados 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 de reclamo del Asociado, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTICULO 5º. REQUISITOS DE LA QUEJA. El trámite de las quejas o reclamos, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a. Presentarse de manera escrita.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono, y e-mail.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de documentos que se acompañan, y
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTICULO 6º. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA QUEJA. El escrito que contiene la queja se radicará en las instalaciones del FEFNA, y ellos a su vez les darán traslado a los integrantes del Comité de Control Social del FEFNA, quien dejara constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmara la copia del radicado, a quien la presento.

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 3 de 8

ARTICULO 7º. COMPETENCIA PARA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. Le corresponde conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las quejas o reclamos contra las actuaciones de los empleados del FEFNA con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, al Gerente del FEFNA. Mientras que las denuncias o quejas contra algún integrante de la Junta Directiva, de algún Comité o la Gerencia, serán investigadas por el Comité de Control Social, y serán juzgadas por la Junta Directiva de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto del FEFNA.

La Gerencia deberá informar al Comité de Control Social, de la presentación de la queja dentro de los dos días siguientes a la fecha de recepción con el objeto de que este ente haga seguimiento de la resolución a la inconformidad. En caso de no ser resuelta la queja dentro de los quince días hábiles siguientes, el Comité de Control Social de oficio entrara a conocer del estado de la actuación e impulsara su resolución.

ARTICULO 8º. QUEJA ESPECIALES: Las quejas o reclamos por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación o aprobación de la revisoría fiscal, como por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros, deben ser conocidos y tramitados en primera oportunidad ante dicho órgano.

ARTICULO 9º. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS. Toda queja o denuncia a interponerse contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior del FEFNA, debe hacerse por escrito, ante el Gerente de la entidad a fin de que se evalúe su contenido y alcance e inicie las diligencias que el caso amerite. El empleado inculpado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, de ser necesario se establecerá un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

Si la queja es contra el Gerente, debe dirigirse en forma escrita ante el Presidente de la Junta Directiva y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes. Se deberá conocer previamente la versión del inculpado.

ARTICULO 10º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y EL REVISOR FISCAL: El trámite interno de la reclamación o queja surtido ante el Comité de Control Social o la revisoría fiscal debe cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

1. La queja o reclamación se debe presentar por escrito ante el órgano de control social o el revisor fiscal, *la cual debe contener:* el objeto de la misma, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña, y la firma del peticionario.
2. El Comité de Control Social o el revisor fiscal: Darán traslado de la queja al órgano competente para la resolución indicando el sentido y los puntos concretos sobre

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 4 de 8

los cuales debe versar la respuesta y determinando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición del quejoso. Esto sin perjuicio de que el órgano de control ante el cual se interpone la queja resuelva directamente el asunto.

3. Respuesta de órgano competente para la resolución al quejoso deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la contraparte, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la misma.
4. Invitación del órgano de control social o del revisor fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en el Estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible, fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, al Estatuto y a los reglamentos de la entidad. Esta etapa puede ser llevada a cabo por los órganos de control, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte. Debe dejarse constancia por escrito de haberse surtido este procedimiento.
5. Solicitud por escrito del órgano de control social a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue tramitada por el revisor fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.
6. *Plazo.* Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en el Estatuto, 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.

ARTICULO 11°. QUEJAS O DENUNCIAS TEMERARIAS. Podrán ser objeto de rechazo las quejas que no tengan ningún soporte, base, ni fundamento para investigar o adelantar actuación, por lo que se entenderán desistidas, tales como;

- a. 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.
- b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, 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.
- c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión del FEFNA o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 5 de 8

- d. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Asociado en relación con los mismos hechos.
- e. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a los dos meses previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generados de la denuncia.
- f. 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.

ARTICULO 12°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS. En actuación ocasionada en el servicio del FEFNA se tendrán dos meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 13°. EXPEDIENTE. El reclamo presentado, así como los demás recaudos subsiguientes, medios probatorios y otros deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta que se identificará con un número consecutivo, además contendrá por lo menos la siguiente información:

- Fecha de recepción de la queja o reclamo.
- Nombre, apellido, razón social, dirección del quejoso.
- Identificación del inculpado.
- Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.
- 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 la denuncia o queja.

Una vez iniciado el trámite será foliado en todas sus hojas durante todo el procedimiento hasta su resolución final.

ARTICULO 14°. 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 queja, ya sea de manera personal o por tratarse en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente o relevarse de su función para el caso específico.

ARTICULO 15°. DESISTIMIENTO. Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 16°. ACCIONES CONSECUENTES. Si como resultado de la gestión que se realice

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 6 de 8

orientada a dar respuesta a la queja o reclamo que se reciba en contra de empleados del FEFNA, se establece la ocurrencia de errores, negligencia o conductas sancionables por la justicia, de inmediato se deben adoptar los correctivos del caso y las acciones disciplinarias y/o de orden penal a que hubiere lugar, informando de ello al quejoso o reclamante.

ARTICULO 17°. RESPUESTA AL QUEJOSO O DENUNCIANTE. Una vez realizada la investigación y consultas internas, la Gerencia del FEFNA, o la Junta Directiva si el denunciado es el Gerente, redactará la correspondiente respuesta, esta deberá consignar en escrito que contendrá, cuando menos, lo siguiente:

- Identificación del firmante de la resolución.
- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja, reclamo o denuncia, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias, principios de transparencia, equidad y protección de los derechos de los asociados y de la sociedad en general, así como las buenas prácticas de la ética solidaria.
- Resolución final.
- Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como al mismo FEFNA, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambos, así como mantener la mutua confianza entre ellos.

La decisión se notificará a los interesados (Incluyendo al Comité de Control Social), en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la queja, por escrito de manera personal, o mediante correo certificado, suplementariamente por medios electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si pasados cinco (5) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

ARTICULO 18°. RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN¹. Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación ante las quejas o denuncias en la cuales se debe conservar el debido proceso, se pueden interponer los recursos de Reposición ante el organismo o persona que impartió la decisión final y el recurso de apelación ante el ente superior de quien impartido la decisión, luego en las decisiones se mencionarán expresamente los recursos que asisten al Asociado reclamante para, en caso de inconformidad con el resultado, los interponga dentro del plazo inferior a quince días hábiles.

¹ Capítulo IV - Régimen Disciplinario –Artículo 29 PROCEDIMIENTO PARA IMPONER LAS SANCIONES CONTEMPLADAS - Numeral D.

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 7 de 8

ARTICULO 19°. PUBLICIDAD. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, el FEFNA publicará, por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las reclamaciones, así mismo rendirán un informe detallado sobre las mismas ante la asamblea general de asociados cada año.

PARÁGRAFO. Tanto el FEFNA como sus directivos e integrantes de los diferentes comités, tendrán a su cargo la debida promoción del presente Reglamento, con el fin de informar a los Asociados de sus derechos y obligaciones, así como del procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de reclamación.

ARTICULO 20°. DIFUSIÓN. El presente reglamento será publicado en las carteleras que se encuentren en la entidad que genera el vínculo de Asociación, en los correos electrónicos de los asociados y demás medios que se dispongan para darlos a conocer a los interesados.

ARTICULO 21°. MATERIAS NO REGULADAS. Las materias y situaciones no reguladas en el presente reglamento, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por la Junta Directiva con el voto favorable de por lo menos tres personas, dentro del marco legal.

ARTICULO 22°. REFORMA DEL REGLAMENTO. La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

ARTICULO 23°. VIGENCIA DEL REGLAMENTO. El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 24°. CONFIDENCIALIDAD. La actuación del Comité de Control Social, de la Junta Directiva y todas aquellas personas involucradas en el tratamiento de la queja, que hace referencia a la información, los pronunciamientos, acuerdos o decisiones que adopten, los planes que hayan de ejecutar y lo que guarde relación con su funcionamiento, no puede ser divulgado por medios diferentes a los propios del FEFNA. Salvo aquellos que deban hacer conocer por razón de la aplicación de normas legales, estatutarias o reglamentarias o a solicitud de autoridades legítimas y competentes.

La Junta Directiva y sus integrantes por el hecho de manejar información privilegiada, no pueden en ningún caso utilizar dicha información para obtener de ella cualquier tipo de beneficio personal, familiar, profesional o gremial, tampoco, en sentido contrario para ocasionar perjuicios morales, sociales, económicos, técnicos o gremiales a integrantes del FEFNA, ni a personas o entidades diferentes.

ARTICULO 25°. VACÍOS: Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento, serán resueltos por la Junta Directiva.

	REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS	
	Código: GE-RG-10	Acta Aprobación: 02-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 05-02-2016
		Versión: 01
		Página 8 de 8

ARTICULO 23°. APROBACIÓN: El presente Reglamento de la Junta Directiva del FEFNA fue aprobado en reunión celebrada en la ciudad de 05 de febrero del 2016, según consta en el Acta No. 002.

Comuníquese y cúmplase,

(FIRMADO EN FÍSICO)
MAIRA DEL CARMEN GUTIÉRREZ T.
Presidente Junta Directiva FEFNA

(FIRMADO EN FÍSICO)
ALFONSO RENE SUTTA R.
Secretario Junta Directiva FEFNA

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES					
FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
05-02-2016	01	Emisión e integración del reglamento de quejas y reclamos al sistema de gestión documental.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva