	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	CÓDIGO: SIGC-RLI-013 VERSIÓN: 002 FECHA: 10/22/2020 PÁGINA: 1 de 6
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS- FEVI
ACUERDO No. 61

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 28, 38 y 333 determina la protección, fomento y desarrollo que el Estado debe tener sobre las organizaciones de la economía solidaria.
2. Que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Ley 1481 de 1989, marco general regulatorio de los fondos de empleados, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 58 del estatuto vigente, es función de la Junta Directiva, expedir la reglamentación que considere necesaria y conveniente.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, todas las organizaciones solidarias están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas que se eleven por los Asociados.
4. Que de acuerdo con el Artículo 74 del Estatuto del FEVI, es función del Comité de Control Social, conocer los reclamos que presenten los Asociados en relación con la prestación de los servicios, tramitarlos en un término máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente al recibo de esta y solicitar los correctivos, por el conducto regular y con la debida oportunidad.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. OBJETO.


Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, que se formulen ante el FEVI en el marco de su competencia, contra sus Directivos, Empleados, Administradores o Entes de Control, así como las que puedan tener en razón a la prestación de los servicios y beneficios que el FEVI le preste sus Asociados o a los retirados con saldo a cargo.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.

Para efectos del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Petición: Es el derecho de cualquier persona a presentar una solicitud respetuosa para obtener un servicio, una respuesta a una inquietud, o una información, por razones de interés particular o general.

	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	CÓDIGO: SIGC-RLI-013 VERSIÓN: 002 FECHA: 10/22/2020 PÁGINA: 2 de 6
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	

Queja: Es la manifestación del desacuerdo o descontento con un producto o servicio del Fondo de Empleados, con una acción o conducta de los Miembros de la Administración o con un servicio o la manera en cómo se presta el mismo.

Reclamo: Es la exigencia de un derecho o la oposición a una actuación que se considera injusta. Se refiere también al hecho del incumplimiento total o parcial de un compromiso por parte del Fondo de Empleados o a la violación de los Estatutos o demás reglamentación vigente del Fondo.

Sugerencia: La expresión de una idea que pretende mejorar alguna manera de actuar de la Administración o la insinuación para que se ejecute una acción en beneficio de los Asociados.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.


El presente Reglamento se rige por los siguientes principios.

1. **IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
2. **CELERIDAD:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.
3. **DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.
4. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Las quejas deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de este, siempre que la misma no esté investida de reserva por habeas data.
5. **PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de queja, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

ARTÍCULO 4. PRESENTACIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA.

Las PQRS, se pueden interponer por correo electrónico a la dirección que le haya sido informada para tal fin, o por escrito a la dirección Carrera 10 # 26 – 71 Edificio Tequendama Torre Sur Piso 10, ante la Gerencia, la Dirección Financiera y Administrativa y la Dirección Comercial y de Servicio o Empleados del FEVI.

PARÁGRAFO: Las quejas o reclamos podrán interponerse por intermedio de la Superintendencia de la Economía Solidaria en contra del FEVI, y se responderán en el término

	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	CÓDIGO: SIGC-RLI-013 VERSIÓN: 002 FECHA: 10/22/2020 PÁGINA: 3 de 6
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	

que la entidad lo solicite, no obstante, se aplicará lo contenido en el Artículo 7, del presente Reglamento.

ARTÍCULO 5. TITULAR DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO.

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQR ante FEVI: Los Asociados, la Gerencia o la Junta Directiva o el Comité de Control Social podrá de oficio presentar la PQR y las personas naturales que hayan sido Asociados de FEVI por situaciones que hayan ocurrido durante su vinculación.

De igual forma los terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos en virtud de la actividad que realiza FEVI, podrán presentar queja.

PARÁGRAFO: Las actuaciones serán personales, por lo cual el titular no puede actuar a través de representación salvo que fuese una Persona Jurídica.

ARTÍCULO 6. REQUISITOS DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO

La PQR deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación del Órgano a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la PQR.
4. Las razones en las que fundamenta su PQR.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del quejoso.


PARÁGRAFO 1. No podrán recibirse ni darse trámite a las PQR que sean anónimas.

PARÁGRAFO 2. La PQR deberá recibirse aun cuando se verifique que no cumple con los requisitos contemplados en el presente Artículo. En este evento el órgano que la recibe deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicarle al quejoso que debe completar la queja para el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 6. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

El trámite interno de las PQR es el siguiente:

1. Una vez recibida de conformidad con el Artículo 4 de este Reglamento, debe ser remitida al área competente a más tardar dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, bien sea para que tramite la respuesta, o para que designe al Responsable encargado de tramitar la misma.

	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	CÓDIGO: SIGC-RLI-013
		VERSIÓN: 002
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA: 10/22/2020
		PÁGINA: 4 de 6

2. El Área que recibe la PQRS debe generar la proyección de la respuesta correspondiente en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la Ley, el Estatuto y Reglamentos de ésta, dentro del siguiente día hábil y como máximo al tercer (3) día hábil siguiente a su recepción, remitiéndola a la Gerencia o a la Dirección a la cual corresponda, para la respectiva retroalimentación y verificación en la integralidad y calidad de la respuesta.

3. La Gerencia o la Dirección correspondiente del FEVI, emitirán concepto favorable, en cuyo caso, se procederá con el envío de la respuesta a través de los canales establecidos y dentro de los términos descritos en el presente Reglamento.
 En los casos en donde la respuesta se entregue mediante correo electrónico, deberá copiarse a la Gerencia, y si es el caso, al Comité de Control Social o a los entes de Control y Vigilancia.
 Cuando se trate de una respuesta en medio físico se enviará la respuesta original al destinatario, y se conservará una copia de la misma, con el soporte del correo certificado utilizado para el envío, en cuyo caso deberá conservarse en Archivo Digital.

4. De estos trámites el Profesional de Control, Riesgo y Desarrollo conservará una relación que incluya la fecha de presentación de la PQRS, número de identificación, nombres y apellidos del quejoso, motivo. Con esta información, el Profesional de Control, Riesgo y Desarrollo realizará seguimiento a las respuestas y debe monitorear por muestreo la satisfacción con la respuesta de quien presentó la PQRS, consolidando mensualmente y presentando informe al Comité de Control social, donde se identifiquen las etapas de identificación, seguimiento y monitoreo.

ARTÍCULO 7. PLAZO PARA ATENDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS


FEVI, se compromete a atender la respuesta el mismo día y máximo al día hábil siguiente. Si el contenido de la solicitud implica acudir a archivos físicos en custodia, soporte de programas de sistemas ya no vigentes o análisis especiales que requieran más tiempo, contestará al Peticionario el mismo día o máximo al día hábil siguiente que su solicitud será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles.

ARTÍCULO 8. APLICACIÓN DE CORRECTIVOS.

El Comité de Control Social en virtud de la PQR tramitada podrá solicitar por escrito a la persona u órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución.

ARTÍCULO 9. 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 inadmitidas, tales como:

	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: SIGC-RLI-013
	FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	VERSIÓN: 002
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA: 10/22/2020
		PÁGINA: 5 de 6

1. 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.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja, 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.
3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión u objeto del Fondo de Empleados o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior al previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generados de la denuncia.

PARÁGRAFO: La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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, de lo contrario se dará el tramite previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 10. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O DENUNCIAS.

En actuación ocasionada en el servicio del FEVI se tendrán dos (2) meses calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTÍCULO 11. 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.

ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO.

Los interesados podrán desistir de sus PQR en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 13. ACCIONES CONSECUENTES.

Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la PQR que se reciba en contra de empleados del FEVI, 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.

	REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: SIGC-RLI-013
	FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS FEVI	VERSIÓN: 002
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA: 10/22/2020
		PÁGINA: 6 de 6

ARTÍCULO 14. DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

El FEVI en su Estatuto Capítulo III, Artículos 13 y 14 contempla los Deberes y Derechos de los Asociados, los cuales son deber fundamental conocer, aceptar y cumplir.

ARTÍCULO 15. VIGENCIA

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en Acta 366 de su reunión ordinaria del veintidós (22) de octubre de dos mil veinte (2020) y rige a partir de su aprobación.

JOHN BERNARDO CARABALLO M.
Presidente

LUZ ELENA ROJAS DÍAZ
Secretario

