



# ***REGLAMENTO DE PQRSF***



# 2021

V2 – Vigencia Septiembre 23 de 2021

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
1 de 5	1	NI-CI-8	SEPTIEMBRE 23 DE 2021

**FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL “FONCEL”  
ACUERDO No. 012 de 2021**

**REGLAMENTO DE PQRS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ASOCIADOS**

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL “FONCEL”** en uso de sus facultades legales y estatutarias, en su reunión ordinaria del **23 de septiembre de 2021** según acta número **719** y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 20 de 2020, la cual establece que todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, entre las cuales se encuentra **FONCEL**, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes que se eleven contra la entidad, sus directivos y/o sus empleados, estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
2. Que el numeral 2do del Artículo 66 del Estatuto del Fondo de Empleados de Comcel **FONCEL**, consagra dentro de las facultades y atribuciones de la Junta Directiva, la de expedir su propio reglamento y demás que crea necesarios y convenientes.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO.** Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por parte de los asociados, y que se formulen ante **FONCEL**, en relación con la prestación de los servicios o el cumplimiento del objeto social, o por la posible violación de la ley, el estatuto o los reglamentos, bien sea por parte de un asociado, un empleado, un miembro de la Junta Directiva o cualquiera de los integrantes de los órganos de vigilancia y control social, o de los comités de apoyo.

**ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento se entiende por:

- a) **Petición.** Es el derecho fundamental que tiene todo Asociado a presentar solicitudes respetuosas, por motivos de interés general o particular con el fin que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de FONCEL.
- b) **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un Asociado, con respecto a la conducta o actuar de un empleado. De un directivo, o de un tercero vinculado a Foncel y que corresponda a una infracción o violación de las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias de FONCEL.
- c) **Reclamo:** Es el derecho que tiene todo Asociado, de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida o el incumplimiento de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) **Solicitud.** Es toda diligencia cuidadosa o pedido, que hace referencia a pedir, pretender o buscar algo, en relación con el Objeto Social de Foncel. Dentro de las **Solicitudes** se contempla el derecho que le asiste a un Asociado de emitir un concepto aprobatorio o felicitación a un empleado, directivo o proveedor en particular o de modo general, en relación con los servicios, productos y bienes que recibe de Foncel.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
2 de 5	1	NI-CI-8	SEPTIEMBRE 23 DE 2021

**ARTÍCULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O DE LA QUEJA.** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante **FONCEL**: Los asociados y los ex asociados por hechos ocurridos durante su vinculación como asociado, y que, en ambos casos, afecten su interés particular. Las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

**ARTÍCULO 4º. PRINCIPIOS.** El presente reglamento se rige por los siguientes principios:

- ✓ **PRINCIPIO DE IGUALDAD:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.
- ✓ **PRINCIPIO DE 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.
- ✓ **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 Comité de Control Social, órgano establecido para su conocimiento, cuando advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encausarlos y subsanarlos de oficio, por el conducto regular de la Gerencia.

**ARTÍCULO 5º. ANTE QUIEN SE INTERPONEN.** El escrito que contiene la PQRS se radicará así:

1. A través de la sección PQRS señalada en el sitio web de FONCEL. Una vez radicada, el sistema arroja un número para su seguimiento y trazabilidad. Y será analizada en primera instancia por la Coordinación Comercial y de Servicios, quien direccionará al área u órgano a quien le competen atender la PQRS según el asunto de que trata la misma. De todas las PQRS la Gerencia recibe notificación de radicación para información y seguimiento.
2. Ante el Comité de Control Social de FONCEL, se presentan las quejas en relación con la prestación de los servicios o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos por parte de un asociado o un miembro de los órganos de administración y vigilancia. Estas deben venir acompañadas de la documentación probatoria, para su análisis y decisión.
3. Ante el Revisor Fiscal por asuntos especiales que requieren de la revisión y certificación, como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.
4. Ante el Presidente de la Junta Directiva si la queja es contra alguno de los Representantes Legales de Foncel.
5. Ante el Gerente si la queja o reclamo es contra un empleado de Foncel.

**PARÁGRAFO.** En todos los casos quien reciba la queja o reclamo dejará constancia de la fecha y hora de la recepción, así mismo firmará la copia del radicado a quien la presentó.

**ARTÍCULO 6º. 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:

1. Presentarse de manera escrita a través de la opción establecida en el sitio WEB de Foncel.
2. Nombres y apellidos completos del quejoso o solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección exacta de notificación, teléfono fijo, teléfono móvil, y correo electrónico para notificación y respuesta.
3. El objeto de la petición. Lo más detallado posible.
4. Las razones en que se apoya. Normas, Leyes, Estatutos, Reglamentos.
5. La relación de documentos que se acompañan.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
3 de 5	1	NI-CI-8	SEPTIEMBRE 23 DE 2021

**PARÁGRAFO:** Si quien presenta una queja verbal afirma no saber o no poder escribir, el Comité de Control Social o la Gerencia, deben recibirla, redactarla y entregar una copia al interesado.

**ARTÍCULO 7º. 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. Traslado de la queja a la contraparte por parte del Comité de Control Social o el Revisor Fiscal, indicando el sentido y los puntos concretos sobre 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.
2. Respuesta de la contraparte al quejoso, la cual 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.
3. Invitación del Comité 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 los estatutos, 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, a los estatutos y a los reglamentos de la entidad. Esta etapa puede ser llevada a cabo, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja, incluso, si lo consideran procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.
4. Solicitud por escrito del Comité de Control Social a los estamentos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja.
5. Si la queja fue tramitada por el Revisor Fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que soliciten la aplicación de los correctivos.

**ARTÍCULO 8º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA Y EL GERENTE y LOS REPRESENTANTES LEGALES.** Si la queja o reclamo es contra el Representante Legal debe dirigirse ante el Presidente de la Junta Directiva, quien deberá darle trámite en las mismas condiciones previstas en el artículo anterior.

1. Si la queja o reclamo es contra alguno de los empleados de FONCEL debe hacerse ante el Gerente quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite. El empleado inculcado deberá ser escuchado previamente para tomar cualquier determinación, contemplando un periodo no superior a cinco (5) días hábiles para determinar las pruebas pertinentes.

**PARÁGRAFO:** Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en los estatutos, 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.

**ARTÍCULO 9º. TRAMITES DE QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA.** Si agotado el conducto regular interno de PQRS establecido en el presente reglamento, el Asociado no se encuentra satisfecho con la respuesta y/o solución brindada por FONCEL, podrá acudir a la Superintendencia de la Economía Solidaria, SUPERSOLIDARIA, como entidad estatal de vigilancia y control de las entidades de la economía solidaria.

En estos casos se deberá acatar lo establecido en el Título IV, Capítulo II, numerales 1 y 3 de la Circular Básica Jurídica 20 de 2020. Normatividad que se transcribe a continuación:

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
4 de 5	1	NI-CI-8	SEPTIEMBRE 23 DE 2021

## **TITULO IV**

### **DE LAS DISPOSICIONES COMUNES A LAS ORGANIZACIONES SUPERVISADAS**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DE LAS ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA**

1. *DEL DERECHO DE PETICIÓN EN GENERAL. Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia, en ejercicio del derecho de petición, deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (físico, medio electrónico o vía fax, entre otros) siempre que sea posible verificar la identidad del peticionario y la fecha de recibo de las mismas*
2. *La Superintendencia reglamentó mediante Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, el trámite interno de las peticiones que le corresponde resolver, dando aplicación al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 (modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, por lo que se expresan en la presente Circular será de acuerdo con el tenor de dicha reglamentación.*
3. *TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DE LA CONSULTA. Las consultas serán resueltas dentro los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Las respuestas no comprometerán la responsabilidad de la Superintendencia de la Economía Solidaria, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución conforme al artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo. Serán objeto de rechazo las quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar actuación.*

**ARTÍCULO 10°. INADMISIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.** Serán objeto de rechazo las quejas o reclamos que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar actuación, como por ejemplo en los siguientes casos:

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 o reclamo, 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 o reclamo no se refieran a operaciones ofrecidas por **FONCEL** o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando la queja o reclamo reitera otras ya resueltas, presentadas por el mismo Asociado u otros en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses, contados a partir de la ocurrencia de los hechos generados de la denuncia.
6. 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.

**ARTÍCULO 11°. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS O RECLAMOS.** El plazo para presentar las quejas o reclamos es de treinta (30) días calendario contados a partir de la ocurrencia del hecho.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
5 de 5	1	NI-CI-8	SEPTIEMBRE 23 DE 2021

**ARTÍCULO 12º. EXPEDIENTE.** El reclamo o queja presentada, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto deberán formar un expediente físico o virtual en la carpeta del Asociado.

**ARTÍCULO 13º. 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.

**ARTÍCULO 14º. DESISTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamos en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**ARTÍCULO 15º. CONTENIDO DE LA RESPUESTA AL QUEJOSO.** Una vez concluido el proceso originado en la queja o reclamo deberá darse respuesta al accionante, mediante escrito que contendrá por lo menos lo siguiente:

1. Identificación del firmante de la Comunicación.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamo, fundamentándose en las disposiciones normativas, estatutarias o reglamentarias.
5. Decisión final.
6. La anterior comunicación se notificará al interesado por el mismo medio en que haya presentado o radicado la queja o petición.

**VIGENCIA:** Dado en Bogotá, D.C., el **23 de septiembre de 2021**, y aprobado en Sesión Ordinaria de Junta Directiva según Acta No. 719. Actualiza y deja sin vigencia el Acuerdo 010 del 25 de julio de 2014.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**MARÍA VICTORIA SIERRA ISAZA**  
Presidente Junta Directiva 2021 - 2022

**ORIGINAL FIRMADO**  
**JOHN EDWARD POVEDA VARGAS**  
Secretario Junta Directiva 2021 - 2022

**ORIGINAL FIRMADO**  
**YIMY ALBERTO SEGURA KAPLER**  
Gerente y Representante Legal