

**REGLAMENTO DE ATENCION A PQRS
PETICIONES – QUEJAS – RECLAMOS Y FELICITACIONES**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados FONCARE, en uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confieren los Estatutos vigentes.

CONSIDERANDO:

1. Que es deber de la Junta Directiva, como lo dispone la Ley y los Estatutos, adoptar las normas y reglamentar los Comités para garantizar el adecuado funcionamiento del Fondo.
2. Que para FONCARE, la administración de riesgos coadyuva al desarrollo integral de los sistemas de administración de riesgos.

ACUERDA:

Expedir el reglamento que regirá al comité de riesgos, con el siguiente contenido:

**CAPITULO I
DEFINICIONES Y OBJETIVOS****ARTICULO 1. OBJETIVO****1. OBJETIVO PRINCIPAL.**

El presente manual tiene como objetivo principal establecer las directrices sobre el trámite que se debe seguir en el momento de recibir las peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones, que se eleven contra FONCARE y/o sus empleados.

2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Implementar los procedimientos para el trámite y solución de las peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones que se formulen ante FONCARE, 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 o tercero, cuando considere que se le han vulnerado sus derechos.

3. CONTENIDO**REGLAMENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS
FONDO DE EMPLEADOS FONCARE**

Por el cual se establecen las directrices para el trámite, que se le debe dar a las quejas, denuncias, reclamos y solicitudes que se eleven contra la entidad y/o sus empleados.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados FONCARE, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

- a) Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
- b) Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 07 de 2008, 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 el trámite y solución de las quejas, reclamos, no conformidades o denuncias que se formulen ante el Fondo de Empleados FONCARE, 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, cuando considere que se le han vulnerado sus derechos.

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

a) Queja: Se entenderá como queja, la petición respetuosa que se eleve ante el Comité de Control Social de FONCARE, 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.

b) Reclamo: Solicitud que se presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, por parte de FONCARE en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un interés legítimo particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo para que le sea reconocido.

c) Petición: Solicitud que se presenta ante la necesidad de información ó gestión sobre las competencias, los servicios, horarios y/o canales de atención dispuestos para la prestación de servicios propios del Fondo de Empleados. Serán resueltas a través de correo electrónico, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.

ARTICULO 3º. TITULAR DE LA QUEJA O RECLAMO: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas o reclamos ante el Fondo de Empleados FONCARE, los exasociados, 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:

a) IGUALDAD: Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los asociados.

b) CELERIDAD: Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de la parte afectada y una vez instauradas de oficio, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo tramites innecesarios, resuelta sin exceder los plazos fijados.

c) DEBIDO PROCESO: Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de contradecir, garantizado en el debido proceso.

d) 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.

e) 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: El trámite de las quejas o reclamos, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener por lo menos, lo siguiente:

- 1) Presentarse de manera escrita o virtual mediante los medios dispuestos para tal fin.
- 2) Indicar Nombres y apellidos completos del solicitante y documento de identidad, dirección correo electrónico, teléfono de contacto.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en que se apoya.
- 5) La relación de documentos que se acompañan, y
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTICULO 6º. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA QUEJA: El escrito que contiene la queja se radicará ante cualquiera de los responsables disponibles, de acuerdo al tipo de solicitud quien dejará constancia de la fecha y hora de la recepción.

ARTICULO 7º. COMPETENCIA PARA RESOLUCION 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 Fondo de Empleados FONCARE, con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, al Gerente del Fondo de Empleados.

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 organismo haga seguimiento a 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 entrará a conocer del estado de la actuación para determinar las acciones a seguir, 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 al procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto del Fondo de Empleados.

ARTICULO 8º. QUEJAS 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 contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior del Fondo de Empleados FONCARE, 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 inculcado 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 inculcado.

ARTICULO 10º. TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS ANTE EL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y LA REVISORÍA 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:

- a) La queja o reclamación se debe presentar por escrito ante el órgano de control social o la Revisoría 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.
- b) El Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal darán traslado de la queja al órgano competente para la resolución, 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.
- c) La respuesta del 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.
- d) Invitación del órgano de control social o la Revisoría Fiscal a las partes para 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.

e) 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 la Revisoría Fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

f) 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 11º. 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 Fondo de Empleados FONCARE, o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.

d) Cuando la queja o reclamación reiterare otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Asociado en relación con los mismos hechos.

e) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a dos meses previsto en el presente Reglamento, posterior al hecho generado de la denuncia.

f) La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus declaraciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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

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

a) Fecha de recepción de la queja o reclamo.

b) Nombre, apellido, razón social, dirección del quejoso.

c) Identificación del inculpado

d) Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias.

e) Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.

f) Corrección que se solicita.

g) Daños causados si los hubo.

h) Medios de prueba aportados para sustentar la denuncia o queja.

ARTICULO 14º. 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 15º. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTICULO 16º. ACCIONES CONSECUENTES: Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la queja o reclamo que se reciba en contra de empleados del Fondo de Empleados FONCARE, 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 17º. RESPUESTA AL QUEJOSO O DENUNCIANTE: Una vez realizada la investigación y consulta interna, la Gerencia del Fondo de Empleados FONCARE, 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:

- a) Identificación del firmante de la resolución.
- b) Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- c) Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
- d) 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.
- e) Resolución final.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas tanto a los asociados como al mismo Fondo de Empleados FONCARE, 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 quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la queja o denuncia o veinte (20) días hábiles si se requirió de la práctica de pruebas ante terceros, 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 quince (15) días hábiles, no se recibe ninguna observación a la misma, se procederá a su archivo.

ARTICULO 18°. RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN: 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 impartió 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.

ARTICULO 19°. PUBLICIDAD: En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, el Fondo de Empleados FONCARE, 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 Fondo de Empleados FONCARE, 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°. DIFUSION: El presente reglamento será publicado en la página web para darlo a conocer a los interesados.

DISPOSICIONES FINALES

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 cinco miembros o según el quórum establecido, dentro del marco legal.

ARTICULO 22°. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente Reglamento es aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados FONCARE, en reunión celebrada el día 29 de abril de 2024, según consta en el Acta No. 000 y entra en vigencia a partir del momento de su aprobación y deroga el anterior reglamento y cualquier otra norma existente sobre el asunto.

En constancia se firma por el Presidente y Secretario de la Junta Directiva.

JUNTA DIRECTIVA**ROSMIRA SANCHEZ MARTINEZ**
Presidente**CARLOS ALBERTO BETANCUR**
Secretario

CONTROL DE CAMBIOS			
JUL-2023	V1	ELABORACION	Nuevo documento
ABR-2024	V2	ACTUALIZACIÓN	Entra en vigencia
AGO-2025	V2	MODIFICACIÓN	Actualización de formato y reemplazo de FONFRESENIUS a FONCARE