
	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Versión 2
Acta Junta Directiva No. 419		

Tabla de contenido

<b>CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>2</b>
ARTÍCULO 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO .....	2
ARTÍCULO 2. MORMATIVIDAD .....	2
ARTÍCULO 3. DEFINICIONES .....	2
<b>CAPÍTULO II. DISPOSICIONES PARA ATENDER LAS PQRS .....</b>	<b>3</b>
ARTÍCULO 4. CONDICIONES GENERALES .....	3
ARTÍCULO 5. RESPUESTAS DE FONDO .....	5
ARTÍCULO 6. RESPUESTA.....	6
ARTÍCULO 7. SOLICITUDES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO .....	6
ARTÍCULO 8. DESISTIMIENTO EXPRESO .....	7
ARTÍCULO 9. COMPETENCIA PARA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS .....	7
ARTÍCULO 10. REGISTRO DE CASOS.....	8
ARTÍCULO 11. QUEJAS ANTE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL O REVISOR FISCAL.....	9
ARTÍCULO 12. TÉRMINO PARA RESOLVER QUEJAS - COMITÉ DE CONTROL SOCIAL .....	10
<b>CAPÍTULO III. DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>11</b>
ARTÍCULO 13. CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS ASUNTOS TRATADOS.....	11
ARTÍCULO 14. ADICIÓN O MODIFICACIÓN.....	11
ARTÍCULO 15. VIGENCIA, DEROGATORIAS Y DIVULGACIÓN. ....	11

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Versión 2
Acta Junta Directiva No. 419		

La Junta Directiva en ejercicio de las funciones que le confiere la ley, el Estatuto Social y

### **CONSIDERANDO:**

1. Que una práctica de buen gobierno es tener definidas las directrices sobre el trámite que se le debe dar a las peticiones, quejas reclamos y sugerencia, que se eleven ante FONEM PLUS, sus directivos o empleados.
2. Que corresponde a la Junta Directiva aprobar los reglamentos y políticas que guíen las actuaciones de la institución y que coadyuven a garantizar su normal funcionamiento y calidad de la prestación del servicio.

### **ACUERDA:**

Aprobar el reglamento para la atención de las Peticiones - Quejas -Reclamos – Solicitudes y Sugerencias. PQRS

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

Implementar las acciones necesarias para gestionar y tramitar de forma oportuna y conforme a los requisitos legales aplicables, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias presentadas, de manera formal, por personas que acredite un interés legítimo frente a FONEM PLUS.


### **ARTÍCULO 2. MORMATIVIDAD**

Este reglamento se fundamenta en las normas legales contempladas en la Constitución Nacional sobre derecho de petición Art. 23 y en la Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

La Circular Básica Jurídica No. 20 de 2020 aprobada por la Superintendencia de la Economía Solidaria instruye que en la atención de PQRS se debe observar lo establecido en el estatuto social y los reglamentos internos.

### **ARTÍCULO 3. DEFINICIONES**

**3.1 Peticiones o derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas presentadas ante FONEM PLUS, en las que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información que ofrece FONEM PLUS, la atención de una consulta o la expedición de copias de documentos.

**3.2 Queja:** Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de FONEM PLUS, conductas irregulares de sus empleados, directivos, proveedores, miembros de los comités, en el marco del cumplimiento de sus funciones. Generalmente se expresa el descontento frente a un servicio, a presuntas violaciones a derechos o a las normas internas o externas que rigen la entidad.

**3.3 Reclamo:** Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Generalmente se exige reivindicar o demandar una solución.

**3.4 Solicitud de información.** Es una modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que FONEM PLUS tiene bajo su administración, custodia o disposición. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.

**3.5 Sugerencia:** Recomendación que formula el interesado, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

## **CAPÍTULO II. DISPOSICIONES PARA ATENDER LAS PQRS**


### **ARTÍCULO 4. CONDICIONES GENERALES**

Para la efectiva y adecuada atención de quienes elevan sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias ante FONEM PLUS, se aplicarán las siguientes condiciones:

#### **4.1. LEGITIMADOS E INTERÉS LEGÍTIMO**

Se consideran legitimados los asociados, ex asociados, candidatos a asociado, proveedores, empleados, entes de vigilancia y control y todo aquel que hace parte de los grupos de interés de la institución. Se considera interés legítimo aquellas manifestaciones que expresan alguna irregularidad relacionada con el funcionamiento, administración y la prestación del servicio por parte de FONEM PLUS.

#### **4.2. ANALES DE ATENCIÓN**

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Versión 2
Acta Junta Directiva No. 419		

Podrá formularse por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos físicos o electrónico, siempre que sea identificable la identidad de quien formula la PQRS y la fecha de recibo de las mismas.


Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Atención personal	Calle 28N # 2BN - 80	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm días hábiles
Correspondencia	Carta Buzón de sugerencias	Dirigir carta a: Calle 28N # 2BN - 80 o al correo electrónico. Buzón físico ubicado en la sede de FONEM PLUS	Horarios que atienden las empresas de correo Buzón en horario de Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm días hábiles
Telefónico	Teléfono	6684015 6684016	Lunes a viernes de de 8:00 am a 5:30 pm días hábiles
Virtual	Correo electrónico Página web	servicioalcliente@fonemplus.com  <a href="http://www.fonemplus.com">www.fonemplus.com</a>	

#### 4.3. INFORMACION QUE DEBE CONTENER LA SOLICITUD

- Los nombres y apellidos completos del solicitante; documento de Identidad tipo de relación con FONEM PLUS: Ej.: Asociado, asociado directivo, codeudor, proveedor, etc.
- Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, deberá indicar su dirección de correo electrónico.
- Dirección donde desea recibir la respuesta o comunicaciones, correo electrónico, teléfonos de contacto.
- El motivo del PQRS y las razones en que se apoya, especificando de la mejor manera los hechos (fechas, razones en que se apoya, responsables, documentos, entre otros).
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite, o de los documentos probatorios requeridos.
- La firma, cuando la petición, queja o reclamo se presente por medio escrito físico.

#### 4.4. REGISTRO DE RECEPCIÓN

La asistente de gerencia es el encargado de recepcionar las solicitudes de PQRS, quien las clasificará e informará de inmediato a la gerencia, seguidamente la enviará al líder del proceso para su completa y oportuna atención. El Líder asignado, el día siguiente

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

debe preparar la respuesta formal para pasarla a la gerencia, quien, de ser el caso, podrá orientar la respuesta. La gerencia podrá decidir contratar asesoría especializada con un profesional, ya sea de derecho o del asunto de que trata el asunto, para orientar la respuesta.

Las respuestas a las PQRS quedan registradas por este mismo empleado, de tal manera que la gerencia pueda hacer los seguimientos correspondientes. Los registros servirán de insumo para la preparación de los reportes de PQRS.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá datos de fecha y hora de radicación en FONEM PLUS, así como el número y clase de documentos recibidos, que serán los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.


Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información necesaria para atender la PQRS, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario lo que falte, dándole un plazo para aportarlos; dependiendo del tipo de documentos el plazo podrá ser hasta de un mes y solo a partir de la presentación del o de los documentos se considerará recibida la PQRS.

Si quien presenta una petición verbal, el responsable de recepcionarla expedirá la constancia en forma sucinta y diligenciará el formato de recepción de PQRS dejando constancia que la presentación de la PQRS fue verbal, ya sea presencial o telefónicamente.

FONEM PLUS podrá exigir que ciertos asuntos se tramiten por escrito. Al documento escrito se podrá acompañar con una copia que, una vez recibida por FONEM PLUS, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

## **ARTÍCULO 5. RESPUESTAS DE FONDO**

La respuesta debe ser de fondo, es decir; oportuna, completa, clara precisa y conducente a resolver cada una de las inquietudes planteadas. Se debe resolver sobre la base del asunto, señalando las razones y fundamentos de hecho y, si es el caso, de derecho que sirven de motivación de la respuesta y actuación de FONEM PLUS.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Versión 2
Acta Junta Directiva No. 419		

La respuesta podrá hacerse llegar al correo electrónico personal del accionante o a la dirección registrada en el fondo de empleados o a la que indique el peticionario en su comunicación.

Respuesta a peticiones reiterativas ya resueltas. FONEM PLUS podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

## **ARTÍCULO 6. RESPUESTA**

De conformidad con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la institución ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.


2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias relacionadas con la institución se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, FONEM PLUS debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

3. Cuando existan Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias presentadas por varios asociados y sean de un mismo tema y/o asunto se emitirá una sola respuesta y se enviara a todos los solicitantes.

## **ARTÍCULO 7. SOLICITUDES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO**

Cuando al peticionario o accionante se le ha requerido documentos para completar la solicitud o cuando deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición, queja o reclamo.

Se entenderá que el peticionario o el quejoso han desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, FONEM PLUS decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante un acto motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### **ARTÍCULO 8. DESISTIMIENTO EXPRESO**


Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, quejas o reclamos, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero FONEM PLUS podrá continuar de oficio la actuación.

#### **ARTÍCULO 9. COMPETENCIA PARA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS**

Las peticiones quejas o reclamos podrán ser contra o para ser resueltas por algún empleado, o por la gerencia, uno o varios integrantes de la Junta Directiva, de un Comité de Apoyo, del Comité de Control Social.

Podrán consistir en asuntos sobre la prestación de un servicio, la falta de atención oportuna de una solicitud, el suministro de información, la atención de una consulta, el reconocimiento de un derecho, la información sobre una presunta actuación irregular, o la expedición de copias de documentos.

La atención, trámite, investigación y respuesta se hará así:

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Versión 2 Acta Junta Directiva No. 419


ASUNTO	RESPONSABLE
Prestación del servicio o falta de atención por parte de empleados, mal servicios de los proveedores de convenios. Falta de suministro de información	Proyecta el jefe de área y la responde el gerente, de ser el caso podrá escalar el asunto al Junta Directiva, con información al Comité de Control social .
Asuntos relacionados con reconocimiento o vulneración de un derecho, asuntos relacionados con aspectos económicos.	La gerencia investiga y tramita con el apoyo del jefe de área que corresponda. De ser el caso, podrá iniciar acciones de solución de conflictos transigibles en el que intervenga el Comité de Control Social y/o la revisoría fiscal. Si se trata de un acto disciplinable podrán iniciarse acciones disciplinarias.  En caso que sea necesario gestionar solución de conflictos transigibles o procesos disciplinarios, la administración informará en el término de dos (2) días hábiles siguientes al comité de control social.
Presuntas irregularidades del gerente	Junta Directiva previa investigación en la indagación al gerente
Quejas frente a las actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia.	Se surten ante el órgano de control social y puede escalar hasta la Superintendencia de la Economía Solidaria.
Asuntos que los interesados presentan directamente a el Comité de Control Social.	El Comité de Control Social abre el caso, le da trámite y solicita a quién corresponda la aplicación de los correctivos pertinentes, con fundamento en las funciones que legalmente le corresponden.

## ARTÍCULO 10. REGISTRO DE CASOS

Es responsabilidad del gerente, a través del empleado que éste delegue, llevar un control de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias; las cuales serán organizadas por tipo de acción.

Este registro debe estar a disposición del Comité de control social para el ejercicio de sus funciones. Las disposiciones legales le imponen al comité de control social hacer seguimiento semestral de las quejas presentadas ante la Junta Directiva o ante la gerencia. El objetivo es que el Comité verifique la atención de las quejas.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

La información mínima de registro será:


1. Fecha de recepción de la PQRS.
2. Nombre, apellido, razón social, dirección del quejoso.
3. Descripción de la acción, omisión, o actuaciones violatorias, así como lo que solicita el quejoso.
4. Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada.
5. Medios de prueba aportados para sustentar la denuncia o queja.
6. Instancia que le correspondió el conocimiento y atención.
7. Traslado o no a Junta directiva, revisoría Fiscal, Comité de Control Social o Superintendencia de la Economía Solidaria.
8. Fecha de respuesta.
9. Estado del caso, ya sea que continua o que se cierra.

Cuando se trate de casos que deben ser investigados, se abrirá un expediente individual para el caso. Se foliarán todos los documentos que hacen parte del proceso de atención y el expediente será custodiado por la instancia que esté actuando. Al finalizar la actuación será entregado a la gerencia para su archivo.

#### **ARTÍCULO 11. QUEJAS ANTE COMITÉ DE CONTROL SOCIAL O REVISOR FISCAL.**

De conformidad con los lineamientos definidos en la Circular Básica Jurídica, por medio de Circular Externa 20 de 2020, que entró en vigencia el 28 de enero de 2021, se debe proceder así:


1. Cuando un asociado presente al órgano de control social, quejas, reclamos o denuncias en relación con la prestación de los servicios de FONEM PLUS o por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos, ya sea por parte de un asociado o por un miembro de los órganos de administración o vigilancia, deberá darle trámite y solicitar a los órganos competentes la aplicación de los correctivos pertinentes, con fundamento en las funciones asignadas en la ley y en el Estatuto.
2. En cuanto a las quejas o reclamos relacionados con el régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros, deberán ser trasladadas al Revisor Fiscal, para el trámite respectivo.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

3. El trámite interno de la reclamación o queja surtido ante el comité de control social, o ante el Revisor Fiscal, según sea el caso, deberá cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:
  - 3.1. Presentar la queja o reclamación por escrito ante el comité de control social o ante el Revisor Fiscal, según sea el caso, la cual debe contener los requisitos de contenido indicados en este reglamento. Además, demostrar el interés legítimo que le asiste.
  - 3.2. El comité de control social o el Revisor Fiscal, según sea el caso, podrán dar traslado de la queja a la contraparte, 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 accionante, sin perjuicio de que el órgano de control resuelva directamente el asunto.
  - 3.3. La respuesta 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.
  - 3.4. El órgano de control correspondiente podrá invitar a resolver el conflicto a través de los mecanismos de solución de conflictos transigibles contemplados en el Estatuto, siempre que no se trate de asuntos disciplinarios. La actuación del comité de control social en esta diligencia debe ser propositiva, siempre ajustada a la ley, al Estatuto y a los reglamentos de FONEM PLUS. Esta etapa puede ser llevada a cabo por los órganos de control, en cualquier tiempo, dentro del plazo para resolver la queja. En todo caso el órgano de control, de ser el caso, dejará constancia por escrito de haberse surtido este procedimiento.
  - 3.5. Solicitud por escrito del comité de control social o del Revisor Fiscal, según sea el caso, de aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja.
  - 3.6. Si la queja fue tramitada por el Revisor Fiscal, éste deberá presentar su concepto ante el comité de control social, para que sea ésta quien solicite la aplicación de los correctivos.

## **ARTÍCULO 12. TÉRMINO PARA RESOLVER QUEJAS - COMITÉ DE CONTROL SOCIAL .**

Todo el trámite de una queja ante el Comité de Control Social, deberá ser resuelto dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la queja por parte del Comité de Control Social.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS FONEM PLUS</b>	GARE-N° 25
		21-12-2022
		Versión 2
	<b>Reglamento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS</b>	Acta Junta Directiva No. 419

### CAPÍTULO III. DISPOSICIONES FINALES

#### ARTÍCULO 13. CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS ASUNTOS TRATADOS.

Las actuaciones de los responsables de atender las PQRS son de carácter confidencial y, en consecuencia, está prohibido divulgarlas individualmente; y solo se darán a conocer a las personas u órganos a quien corresponda conocerlos.

El mismo criterio anterior se aplicará a las demás personas, órganos u organismos que debidamente autorizados realicen labores en FONEM PLUS en forma permanente o transitoria y por esa razón tengan acceso a la información.

Existe en FONEM PLUS el Código de Ética y Conducta que complementa los asuntos relacionados con confidencialidad y también cada persona que pertenece a los cuerpos directivos o de control y los empleados tienen firmado una declaración de confidencialidad.

#### ARTÍCULO 14. ADICIÓN O MODIFICACIÓN

La presente política de procedimiento podrá ser adicionada o modificada por la Junta Directiva.

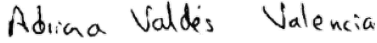
#### ARTÍCULO 15. VIGENCIA, DEROGATORIAS Y DIVULGACIÓN.

El presente reglamento deroga las disposiciones anteriores sobre la materia (versión 1 del 29 de junio de 2021, tal como consta en acta No. 393).

La versión 2 de este reglamento aprobada por la Junta Directiva en su reunión del 21 de diciembre de 2022, rige a partir de su aprobación, tal como consta en acta No. 419.

El presente reglamento será puesto en conocimiento de los asociados de FONEM PLUS, en la página web [www.fonemplus.com.co](http://www.fonemplus.com.co)

  
**HENRY DE JESUS DÍAZ QUINTERO**  
 Presidente Junta Directiva

  
**ADRIANA VALDES VALENCIA**  
 Secretario Junta Directiva