REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
Acuerdo No. 047 julio 23 de 2025

Por medio del presente se establecen las directrices sobre el procedimiento que debe seguirse para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – en adelante **PQRSF** – dirigidas hacia El Fondo, sus empleados, la Junta Directiva o los entes de control del FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA, con NIT 891.301.083-6 – en adelante **FEIP** – en uso de sus facultades legales y estatutarias.

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 PQRSF, que se eleven por los asociados, administrativos y/o entes de control.
4. Que FEIP en su Estatuto, Artículos13 y 14 contempla los Deberes y Derechos de los asociados, los cuales son deber fundamental conocer, aceptar y cumplir.
5. Que de acuerdo con el Artículo 63 del Estatuto del FEIP, 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 PQRSF, que se formulen ante el FEIP en el marco de su competencia, que tengan relación con directivos, empleados, órganos administrativos y/o entes de control, así como las que puedan generarse en razón a la prestación de los servicios y beneficios que el FEIP le preste sus asociados, ex asociados con saldo a cargo y/o proveedores internos y externos

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES: Para efectos del presente reglamento se establecen las siguientes definiciones:

Petición: Cualquier manifestación verbal o escrita relacionada con un servicio y/o producto del Fondo de Empleados, por parte de los asociados o grupo de interés, mediante la cual se manifiesta una necesidad o inquietud, con la expectativa de recibir una respuesta o acción en respuesta.

Queja: Es la manifestación del desacuerdo o descontento con un producto o servicio de Fondo de Empleados, con una acción o conducta de los miembros de la administración, empleados o entes de control 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 de alguna manera el actuar de la administración, empleados o entes de control, la insinuación para que se ejecute una acción en beneficio de los Asociados y/o la recomendación realizada para que se mejore la prestación de un servicio.

Felicitación: Acciones documentadas donde los asociados o grupos de interés expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción con el personal, con las políticas, con los canales, con los procedimientos y/o con los servicios recibidos.

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. **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. **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, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN

Las PQRSF pueden ser presentadas a través de cualquiera de los medios informativos o canales de comunicación de FEIP, de la siguiente manera:

1. Por correo electrónico, a la dirección que le haya sido informada para tal fin.
2. Por el módulo de PQRSF que se encuentra en el sitio web: www.fondofeip.com
3. Por escrito a la dirección Carretera Central Palmira El Cerrito Km12 Instalaciones de Providencia S.A.
4. Personalmente ante la Junta Directiva, Comité de Control Social o Gerencia del Fondo de Empleados de FEIP.
5. En respuesta a las encuestas de servicio que realiza el Fondo de Empleados.
6. Por vía telefónica: al teléfono y/o celular que se haya informado para tal fin

PARÁGRAFO: Las quejas o reclamos también podrán interponerse por intermedio de la Superintendencia de la Economía Solidaria en contra del FEIP, y se responderán en el término 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, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN:

Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQRSF ante FEIP: Los asociados, la Gerencia, la Junta Directiva o el Comité de Control Social, los proveedores internos o externos y las personas naturales que hayan sido Asociados de FEIP por situaciones que hayan ocurrido durante su vinculación.

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

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, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN

La PQRSF deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación del órgano a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos de la persona que la interpone con indicación de su documento de identidad y las indicaciones claras del medio

por el cual desea recibir la respuesta a su PQRSF (dirección, correo electrónico o teléfono)
3. El objeto de la PQRSF.
4. Las razones en las que fundamenta su PQRSF.
5. Cuando así lo amerite, la relación de los documentos que desee presentar para respaldar su PQRSF
6. La firma

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

PARÁGRAFO 2. La PQRSF 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 remitente que debe completar el lleno de requisitos para el trámite correspondiente.

ARTICULO 7. ASIGNACION DE COMPETENCIA PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: Una vez recibida la PQRSF por cualquiera de los medios indicados, la administración del FEIP está en la obligación de reenviar para su seguimiento y respuesta, de acuerdo a la competencia para resolverlas, así:

1. Las **peticiones, sugerencias y/o felicitaciones** serán remitidas para respuesta y seguimiento a la Gerencia de FEIP
2. Las **quejas y/o reclamos** presentados contra los empleados del FEIP corresponde atenderlas a la Gerencia, quien tendrá el deber de notificar a la Junta Directiva.
3. Las **quejas y/o reclamos** presentados contra el gerente le corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.
4. Las **quejas y/o reclamos** presentados contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados del FEIP corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.
5. Las **quejas y/o reclamos** presentados en relación con el régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balance o estados financieros, libros de contabilidad o similares, debe ser atendida y tramitada por el Revisor Fiscal quien, en la misma fecha de la respuesta, deberá enviar copia de la misma al Comité de Control Social.
6. Las **quejas y/o reclamos** direccionados a los integrantes del Comité de Control Social serán remitidas al Revisor Fiscal.

ARTÍCULO 8. TRÁMITE DE RESPUESTA PARA LAS PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIÒNES: Una vez recibida la PSF, de conformidad con el Artículo 4 de este Reglamento, debe ser remitida a la Gerencia, a más tardar dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, para su clasificación y trámite así:

1. La Gerencia determinará y tramitará la respuesta o designará al responsable encargado de tramitar la misma.
2. La Gerencia o el responsable asignado generará la proyección de la respuesta correspondiente en forma clara, precisa y comprensible, dentro del siguiente día hábil y como máximo al tercer (3) día hábil siguiente a su recepción, remitiéndola a la Gerencia o al ente al cual corresponda, para la respectiva retroalimentación y verificación en la integralidad y calidad de la respuesta.
3. La Gerencia emitirá su concepto sobre la proyección de respuesta, y si es favorable, se procederá con el envío de la respuesta a través de los canales establecidos y dentro de los términos descritos en el presente Reglamento, sino es considerada como la respuesta adecuada o le falta respaldo o documentación se ajustará hasta que la respuesta sea concertada y se le dé concepto de favorabilidad.
4. En los casos en donde la respuesta se entregue mediante correo electrónico, deberá copiarse a la Gerencia.
5. 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.
6. De estos trámites, el área responsable de dar respuesta deberá emitir una copia, al funcionario encargado de su conservación y registro, quien conservará una relación que incluya la fecha de presentación de la PSF, número de identificación, nombres y apellidos de la persona que la presentó y la motivo.

PARÁGRAFO: En el caso de las felicitaciones se dará respuesta en un término de 8 días hábiles a través de cualquiera de los medios de comunicación de FEIP.

ARTÍCULO 9. TRAMITE PARA RESPUESTA DE QUEJAS Y RECLAMOS: Una vez recibida la queja por cualquiera de los medios indicados, la administración del FEIP está en la obligación de remitirla de acuerdo a su competencia, en forma física o vía correo electrónico el mismo día de su recepción o a más tardar el día hábil siguiente al mismo para el trámite correspondiente.

1. La queja recibida por el Comité de Control Social debe ser analizada y remitida al órgano competente a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. El órgano que la recibe 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 la misma, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, remitiéndola al presidente del Comité de Control Social.
3. El presidente del Comité de Control Social una vez recibe la información deberá remitirla a los demás integrantes del cuerpo colegiado y/o convocar a reunión

ordinaria o extraordinaria para su revisión, análisis y emisión de la respuesta al quejoso.

4. Se deberá dejar constancia de todo lo actuado en el acta del Comité de Control Social.
5. La respuesta será entregada a la administración del FEIP para que genere la remisión de la respuesta al quejoso por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado.
6. Las quejas que sean de competencia del Revisor Fiscal serán atendidas y tramitadas por éste, debiendo dar respuesta escrita en forma clara, precisa y comprensible, anexando los soportes e indicando los fundamentos de acuerdo con la ley, el estatuto y reglamentos de la misma. Su respuesta deberá ser entregada para la notificación del quejoso a la administración por correo electrónico o por notificación personal o por correo certificado. Copia de la respuesta y el método de notificación deberá entregarse al Comité de Control Social a más tardar el día siguiente de su envío con copia a la hoja de vida del asociado.
7. De estos trámites, el área responsable de dar respuesta, deberá emitir una copia, al funcionario encargado de su conservación y registro, quien conservará una relación que incluya la fecha de presentación de la PQRSFS, número de identificación, nombres y apellidos de la persona que la presentó y motivo.

PARÁGRAFO 1. Seguimiento de la queja: Es obligación del Comité de Control Social generar el seguimiento de la queja presentada y tramitada por otro órgano, para que esta sea resuelta dentro de los términos y condiciones que contempla el presente reglamento.

PARÁGRAFO 2. El Comité de Control Social deberá tener un expediente de cada una de las quejas atendidas con los soportes de las mismas.

ARTÍCULO 10. PLAZO PARA ATENDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: FEIP, se compromete a atender la respuesta el quinto día hábil después de radicado la PSF, para las QR se dará respuesta el décimo día hábil después de radicado. Si el contenido de la solicitud implica a acudir a archivos físicos en custodia, soporte de programas de sistemas ya no vigentes o análisis especiales que requieran más tiempo, será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles.

ARTÍCULO 11° RESOLUCIÓN DE LA QUEJA CON MÉTODOS ALTERNATIVOS: Por invitación del órgano de control social o del revisor fiscal a las partes, podrá resolverse el conflicto por el cual se presenta la queja, a través del método alternativo de solución de conflictos previstos en el Estatuto, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la Ley.

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.

ARTÍCULO 12. APLICACIÓN DE CORRECTIVOS: El Comité de Control Social en virtud de la PQRSF tramitadas, podrá solicitar por escrito a la persona u órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución.

ARTÍCULO 13. QUEJAS, RECLAMOS 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**:**

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 generador 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 trámite previsto en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 14. PLAZO PARA INTERPONER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES: En actuación ocasionada en el servicio del FEIP se tendrán treinta (30) meses calendario para interponer la respectiva PQRFS, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTÍCULO 15. 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 16. DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir de sus PQRSF en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

ARTÍCULO 17. ACCIONES CONSECUENTES: Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la PQRSF que se reciba en contra de empleados del FEIP, 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.

ARTÍCULO 18. 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.

ARTÍCULO 19. 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 de sus miembros principales, dentro del marco legal

ARTÍCULO 20. VIGENCIA: El presente Reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en Acta de Junta Directiva ordinaria N° 1007 del veintitrés (23) de julio dos mil veinticinco (2025) y rige a partir de su aprobación.

RODRIGO RIVERA M.
Presidente
(firmado original)

MARIO CESAR TIGREROS C.
Secretario
(firmado original