



## TABLA DE CONTENIDO

ARTÍCULO 1º Objeto .....	2
ARTÍCULO 2º Titular de la queja.....	2
PARAGRAFO Representación .....	3
ARTICULO 3º PRINCIPIOS .....	3
a) Igualdad .....	3
b) Celeridad .....	3
c) Debido proceso.....	3
d) Principio de transparencia .....	3
e) Principio de subsanación .....	3
Artículo 4º Requisitos de la queja.....	3
PARÁGRAFO 1 Quejas anónimas.....	3
PARÁGRAFO 2 Recepción .....	3
ARTÍCULO 5º Presentación de la queja .....	3
PARÁGRAFO Remisión de la queja.....	4
ARTÍCULO 6º Competencia para resolver las quejas. ....	4
PARÁGRAFO 1 Filtro de la queja .....	4
PARÁGRAFO 2 Seguimiento de la queja .....	4
ARTÍCULO 7º Trámite de quejas .....	4
ARTÍCULO 8º Plazo para atender las quejas .....	5
ARTÍCULO 9º Resolución de la queja con métodos alternativos.....	5
ARTÍCULO 10º Aplicación de correctivos .....	5
ARTÍCULO 11º Quejas o denuncias temerarias .....	5
PARÁGRAFO Inadmisión de la queja .....	6
ARTÍCULO 12º Plazo para interponer quejas o denuncias.....	6
ARTÍCULO 13º Expediente .....	6
ARTÍCULO 14º Inhabilidades e incompatibilidades .....	6
ARTÍCULO 15º Desistimiento .....	6
ARTÍCULO 16º Acciones consecuentes: .....	6
ARTÍCULO 17º Difusión: .....	7
ARTÍCULO 18º Materias no reguladas.....	7
ARTÍCULO 19º Vigencia:.....	7

**“FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA”  
REGLAMENTO DE QUEJAS**

**ACUERDO N° 038 del 13 de octubre de 2021**

Por el cual se establecen las 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,

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 28, 38 y 333 determinan 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 67 del estatuto vigente es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la organización.
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.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º Objeto:** Establecer el procedimiento para la tramitación y solución de las quejas que se formulen ante el Fondo de Empleados Ingenio Providencia, 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 que la organización ofrezca al asociado.

**ARTÍCULO 2º Titular de la queja:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer quejas ante el FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA: Los asociados, el gerente, la Junta Directiva, el Comité de Control Social y las demás personas naturales que hayan sido asociadas al Fondo, podrán mediante un oficio presentar la queja 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 a la actividad que realiza el FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA, podrán también presentar queja.



**PARAGRAFO Representación:** Las actuaciones serán personales, por lo cual el titular de la queja no puede actuar a través de representación salvo que fuese queja de persona jurídica.

**ARTICULO 3º 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 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.
- c) **Debido proceso:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozarán de la oportunidad de contradecir, garantizada en el debido proceso.
- d) **Principio de transparencia:** Las quejas deberán ser atendidas y resueltas, garantizando el acceso de la parte interesada a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo, siempre que la misma no este investida de reserva por habeas data.
- e) **Principio de subsanación:** En el procedimiento de queja, el órgano establecido para atenderla, que advierta errores u omisiones en el procedimiento, deberá encausarlos y subsanarlos de oficio.

**Artículo 4º Requisitos de la queja:** La queja deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) La designación del órgano a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá agregar la dirección electrónica.
- c) El objeto de la queja.
- d) Las razones en las que fundamenta su queja.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del quejoso.

**PARÁGRAFO 1 Quejas anónimas:** No podrán recibirse ni darse trámite a las quejas que sean anónimas.

**PARÁGRAFO 2 Recepción:** La queja 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 5º Presentación de la queja:** La queja debe ser presentada por escrito en las instalaciones del FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA dirigida al Comité de Control Social. En el momento de la recepción se dejará constancia de la fecha y hora de la misma y así mismo se firmará la copia del radicado a quien la presentó.



La queja puede ser presentada directamente en las oficinas del Fondo ó al correo electrónico [ccs.feip@gmail.com](mailto:ccs.feip@gmail.com) o [gerencia@fondofeip.com](mailto:gerencia@fondofeip.com), entendiéndose que la fecha y hora de recepción es la de los días y horas hábiles para el FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA. De lo contrario se entenderá que el radicado es el del día hábil siguiente a la recepción.

**PARÁGRAFO Remisión de la queja:** Una vez recibida la queja por cualquiera de los medios indicados, la administración del FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA está en la obligación de enviarle al presidente del Comité de Control Social 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.

**ARTÍCULO 6º Competencia para resolver las quejas.** Las quejas presentadas contra los empleados del **FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA** corresponde atenderlas al gerente, quien tendrá el deber de notificar a la Junta Directiva. Las quejas presentadas contra el gerente le corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.

La queja presentada contra integrantes o en razón a la actuación de los cuerpos colegiados del FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA corresponde atenderlas y tramitarlas al Comité de Control Social.

La queja presentada 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.

Las quejas direccionadas a los integrantes del comité de control social serán remitidas al revisor fiscal.

**PARÁGRAFO 1 Filtro de la queja:** El Comité de Control Social, deberá hacer el análisis de la queja y con base en ello generar la asignación al órgano competente.

**PARÁGRAFO 2 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.

**ARTÍCULO 7º Trámite de quejas:** El trámite interno de la queja es el siguiente:

1. La queja una vez 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 FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA 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.

**ARTÍCULO 8° Plazo para atender las quejas:** El término que se tiene para resolver las quejas presentadas ante el FONDO DE EMPLEADOS INGENIO PROVIDENCIA es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo de la misma.

**ARTÍCULO 9° 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 10° Aplicación de correctivos.** El Comité de Control Social en virtud a la queja tramitada podrá solicitar por escrito a la persona u órganos competentes, la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja. Si la queja fue tramitada por el revisor fiscal, éste debe presentar su dictamen al Comité de Control Social para que éste último solicite la aplicación de los correctivos.

**ARTÍCULO 11° 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:



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 Inadmisión de la queja:** 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 12º Plazo para interponer quejas o denuncias:** En actuación ocasionada en el servicio del Fondo de Empleados se tendrá un mes calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

**ARTÍCULO 13º Expediente:** El Comité de Control Social deberá tener un expediente de cada una de las quejas atendidas con los soportes de las mismas.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 15º Desistimiento:** Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

**ARTÍCULO 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 los funcionarios del Fondo de Empleados, 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.



FONDO DE EMPLEADOS  
INGENIO PROVIDENCIA

## REGLAMENTO DE QUEJAS

Acuerdo No. 038  
De 2021

**ARTÍCULO 17º 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 18º 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 19º Vigencia:** El presente reglamento rige a partir de la fecha de aprobación la cual se dio en reunión Extraordinaria de Junta Directiva N°924 del día 13 de octubre de 2021.

Para constancia se firma en El Cerrito Valle a los trece (13) días del mes de octubre de 2021.

**Oscar Mauricio Delgado R**  
Presidente

**Rafael Darío Osorno V.**  
Secretario



FONDO DE EMPLEADOS  
INGENIO PROVIDENCIA

## REGLAMENTO DE QUEJAS

Acuerdo No. 038  
De 2021

Anexo No. 1: Control de Actualizaciones.

Documento: Reglamento Quejas

Edición No.	Fecha	Descripción del cambio
1	2016 - 09 - 27	Primera edición.
2	2021-10-13	Actualización. Según consta en acta 923 del 13-10-21