

**FONVALLE  
FONDO DE EMPLEADOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE**

**ACUERDO No. 40  
29 de Junio de 2017.**

**“Por medio del cual se establecen las políticas institucionales para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante FONVALLE y que se identificará en adelante con el nombre de Trámite de las Quejas y Reclamos”.**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados Docentes de la Universidad del Valle-FONVALLE, en ejercicio de las funciones legales y estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991 establece que. “.. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV numeral 7 de la Circular Básica Jurídica 06 de 2015, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite a seguir a las quejas y reclamos que se hagan contra la entidad y/o sus directivos; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.
3. Que en el Artículo 77 del Estatuto de FONVALLE se establece que “...Los asociados a FONVALLE podrán presentar peticiones, quejas, reclamos o denuncias en relación con la prestación de los servicios del Fondo, o por la posible violación de la ley, el Estatuto o reglamentos por parte de un mismo asociado o por un miembro de los órganos de administración y vigilancia.  
Los asociados podrán dirigir, sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias ante la gerencia, ante la Junta Directiva, ante el Comité de Control Social, o ante el Revisor Fiscal, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto establezca la Junta Directiva. ...”
4. Que, consecuentemente con lo anterior, la Junta Directiva debe reglamentar el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) presentadas a Fonvalle, con el fin de prestar un servicio eficaz y mantener su calidad al interior del Fondo.
5. Que el Artículo 70 numeral 4 del Estatuto de Fonvalle, establece que dentro de las funciones del Comité de Control Social está hacer seguimiento a las quejas presentadas ante la Junta Directiva, Comité de Control Social, Revisor Fiscal o ante el

Gerente, con el fin de verificar la atención de las mismas. Los temas recurrentes o los no atendidos oportunamente deberán investigarse, presentando recomendaciones y correctivos a que haya lugar.

6. Que de conformidad con el decreto 1377 de 2013, en sus artículos 9 y 22 establece que el reclamante tiene derecho a la supresión, revocatoria, actualización y rectificación en materia de protección de datos personales. El proceso de reconocimiento de éste derecho estará reglamentado por el presente Acuerdo.

## ACUERDA:

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### ARTÍCULO 1. OBJETIVO.

Reglamentar el proceso a seguir cuando un asociado o los órganos de dirección o un empleado o un grupo de interés de FONVALLE presenta una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

#### ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.

Se definen los siguientes trámites:

- 1. Peticiones o derecho de petición:** Son las solicitudes respetuosas presentadas ante Fonvalle, en las que se pide el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información que ofrece Fonvalle, la atención de una consulta o la expedición de copias de documentos y la solicitud de inspección y revisión de libros oficiales.
- 2. Queja:** Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de Fonvalle, conductas irregulares de sus empleados, asociados, directivos (Gerente, miembros de la Junta Directiva, del Control Social o del Comité de Apelaciones) y proveedores, en el marco del cumplimiento de sus funciones. Generalmente se expresa el descontento y exige reivindicar o demandar una solución.
- 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.
- 4. Sugerencia:** Recomendación que formula el interesado, dirigida a generar el mejoramiento de la labor institucional.
- 5. Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito o contravención.

### CAPÍTULO II PROCESOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.

### **ARTÍCULO 3. CONDICIONES GENERALES.**

Para la efectiva y adecuada atención de quienes elevan sus PQRSD respetuosas ante Fonvalle, se aplicarán las siguientes condiciones:

**1. LEGITIMADOS:** Son presentadas por Asociados, proveedores, empleados, gerente o entes de vigilancia y control.

**2. CANALES DE ATENCIÓN:** La presentación puede ser verbal pero se prefiere que sea escrita. Si es verbal puede ser presencial o vía telefónica. Si es escrita se hará llegar a Fonvalle a través de mensajería, buzón de sugerencias o correo electrónico de la institución.

El buzón de sugerencias y el correo electrónico deben ser revisados todos los días. Una vez recibidas las PQRSD en Fonvalle, se debe enviar copia al Comité de Control Social para su conocimiento y gestión de acuerdo con la reglamentación, el Estatuto y la Ley. En caso de recibirse una felicitación o agradecimiento, se dará el mismo tratamiento que a una sugerencia.

El Gerente designará la persona encargada de revisar diariamente el buzón de sugerencias y el correo electrónico institucional.

**3. RESPUESTAS:** Las respuestas serán escritas y se comunicarán al correo electrónico del accionante o a la dirección indicada en su solicitud. En caso de ser enviadas al domicilio del quejoso, la comunicación impresa se hará llegar por correo certificado.

La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, completa, clara precisa y conducente. De ser el caso, se aplicará el procedimiento para resolver conflictos transigibles, entre los asociados o entre éstos y la Institución, por causa o en ocasión de actos cooperativos, de acuerdo con los Artículos 78 y 79 del Estatuto de Fonvalle.

La respuesta a la solicitud debe indicar las razones y fundamentos de hecho o de derecho que sirven de motivación y actuación de Fonvalle. Quien emite la respuesta tiene el deber de realizar el registro de los datos establecidos en este reglamento.

El Gerente hará la gestión pertinente para resolver el caso objeto de la solicitud.

**4. TIEMPOS PARA DAR RESPUESTA:** Una vez la PQRSD se reciba, será radicada de inmediato en el libro correspondiente y la persona a cargo del recibo de dicha solicitud, la entregará al Gerente. En caso que la solicitud sea por medio electrónico, se le comunicará de inmediato al remitente el recibo de dicha solicitud.

De conformidad con las disposiciones legales o estatutarias los tiempos para la solución son los siguientes:

- **Derecho de petición:** Quince (15) días hábiles, a partir del siguiente día de la recepción.
- **Solicitud de información o documentos:** Diez (10) días hábiles a partir del siguiente día de la 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, Fonvalle ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán

dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Cuando el documento impreso exceda más de 5 folios, los costos estarán a cargo del solicitante.

- **Formulación de consultas:** Diez (10) días hábiles a partir del siguiente día de la recepción. Los titulares o sus representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de acuerdo con la ley 1581 de 2012 Art. 14.
- **Petición de copias:** Tres (3) días hábiles a partir del siguiente día de la recepción. Cuando el documento impreso exceda más de 5 folios, los costos estarán a cargo del solicitante.
- **Denuncias:** Quince (15) días hábiles para aceptar o no la denuncia respectiva, a partir del siguiente día de la recepción. En caso de ser aceptada seguirá el proceso legal respectivo.
- **Quejas:** Cinco (5) días hábiles a partir del siguiente día de la recepción.
- **Reclamos:** Diez (10) días hábiles a partir del siguiente día de la recepción.

Cuando no fuere posible resolver la solicitud en los plazos aquí señalados, la instancia responsable en Fonvalle, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de los términos previstos en este reglamento, expresando los motivos de la demora.

#### **ARTÍCULO 4. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

- ❖ Cuando la petición se presente verbalmente, ella deberá efectuarse en la oficina de Fonvalle. En este caso deberá quedar constancia, en el libro de radicaciones, que fue presentada verbalmente. El empleado de Fonvalle que la reciba deberá transcribirla, incluyendo la fecha y hora de recepción. El quejoso debe dar el visto bueno al texto escrito hecho por el empleado que ha recibido la queja. Para el efecto podrá disponerse de formatos diseñados con este propósito.
- ❖ Cuando la solicitud se presente por escrito, el documento debe ir en original y copia. Una vez radicada en Fonvalle, con anotación de la fecha y hora de su presentación, número y clase de los documentos anexos, la copia se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, en la radicación debe constar la fecha y hora de recibo, al igual que el número y clase de documentos recibidos.

Cuando una PQRSD necesite de documentos adicionales, se le comunicará al quejoso sobre los documentos que debe adjuntar, 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 PQRSD.

Podrá ser objeto de rechazo una PQRSD donde se reitere otra u otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo quejoso en relación con los mismos hechos. La decisión tomada y motivada le será comunicada al quejoso dentro de los términos establecidos. Si otro quejoso presenta una PQRSD en relación con los mismos hechos, se deberá contestar en los términos en que fue resuelta la situación anterior.

#### **ARTÍCULO 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

Las solicitudes deben incluir los siguientes aspectos:

1. La designación de la instancia a la que se dirige: Gerente, Junta Directiva, Comité de Control Social o Revisor Fiscal.
2. Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad, la dirección de domicilio o electrónica, donde recibirá correspondencia.
3. El objeto y las razones en las que fundamenta su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
4. La relación de los documentos que presente para iniciar el trámite.
5. La firma, cuando la petición, queja o reclamo se haga por escrito.

#### **ARTÍCULO 6. SOLICITUDES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTOS**

Cuando al quejoso se le requieran documentos para completar la solicitud tendrá un máximo de 30 días calendario para adjuntarlos, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Esta solicitud de prórroga se aceptará hasta por 2 ocasiones.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el quejoso haya cumplido el requerimiento, Fonvalle asume que el interesado ha desistido de la solicitud presentada. Por lo tanto, mediante acto motivado, se considera por terminado el caso y se le notificará al interesado sobre la decisión tomada, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el cumplimiento de los requisitos legales.

Los quejosos podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y hará llegar dicha decisión a Fonvalle por escrito, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, Fonvalle podrá continuar de oficio la actuación.

#### **ARTÍCULO 7. OBJETOS Y COMPETENCIA PARA RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.**

Las PQRSD podrán ser contra empleados, gerente y asociados ya sea como individuos o como miembros de Junta Directiva, Comité de Control Social, Comité de Apelaciones, Comités de Apoyo y Revisoría Fiscal.

Una vez recibidas y radicadas las PQRSD en Fonvalle, serán enviadas al Gerente, quien notificará, antes de los 2 días siguientes, al Comité de Control Social sobre la PQRSD recibida para dar cumplimiento a las funciones que le atribuye la Ley y el Estatuto.

**Parágrafo 1.** En todos los casos se tendrá en cuenta el debido proceso.

Los responsables de la gestión del trámite, investigación y respuesta están determinados en la siguiente tabla:

|   | <b>ASUNTO</b>   | <b>RESPONSABLE</b>   |
|---|---|--|
| 1 | Prestación del servicio, falta de atención por parte de los proveedores de convenios o entrega de información.  | Gerente, quien podrá apoyarse en el Comité de Apoyo respectivo. En caso de no ser resuelta la queja en los 15 días hábiles siguientes, el Comité de Control Social actuará de oficio para determinar las acciones a seguir.  |
| 2 | Prestación del servicio, falta de atención por parte de empleados o denuncia sobre presuntas irregularidades.   | Gerente. En caso de no ser resuelta la queja en los 15 días hábiles siguientes, el Comité de Control Social actuará de oficio para determinar las acciones a seguir.   |
| 3 | Quejas frente a las actuaciones del Gerente.  | Una vez radicada la queja, la persona encargada de su radicación está en la obligación de enviar en físico o vía correo electrónico, a más tardar el día siguiente hábil, la documentación al Presidente de la Junta Directiva y al Coordinador de Comité de Control Social. La Junta Directiva juzgará, de acuerdo con la Ley, la reglamentación del Fondo y con la colaboración del Comité de Control Social, quien asumirá la respectiva investigación. |
| 4 | Quejas frente a las actuaciones de los miembros de los siguientes órganos de administración y vigilancia a saber: Junta Directiva, Comité de Control Social y Comité de Apelaciones y Revisoría Fiscal. | Se surten primeramente ante el Comité de Control Social o Revisoría Fiscal, según el caso, y puede escalar hasta la Superintendencia de la Economía Solidaria.   |
| 5 | Prestación de un servicio ofrecido a los asociados por Fonvalle o por algún proveedor externo, desconocimiento de un derecho, denuncia sobre irregularidades de integrantes de comités o asociados.     | El Gerente investiga y tramita. De ser el caso inicia acciones de solución al conflicto o solicitará el concurso del Comité de Control Social o la Junta Directiva cuando amerite la aplicación de una acción disciplinaria. El Gerente dará respuesta al quejoso de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 3 de este documento, e informará al Comité de Control Social, quien podrá abrir la investigación respectiva, en caso necesario.  |
| 6 | Asuntos que los interesados presenten directamente al Comité de Control Social, Junta Directiva o Revisoría Fiscal.   | El Comité de Control Social, Junta Directiva o Revisoría Fiscal remitirán el caso al encargado de la radicación de las PQRSD, en Fonvalle, para seguir con el trámite correspondiente. El Gerente comunicará al quejoso de la acción tomada.   |
| 7 | PQRSD relacionados con el régimen de inversiones, cobro de  | Deberán ser trasladadas al Revisor Fiscal, para el trámite respectivo, previa radicación ante  |



|  |  |
|--|--|
| <p>intereses, devolución de aportes, objeciones sobre balances o estados financieros, libros de contabilidad, entre otros.</p> | <p>Fonvalle.<br/>         Si la queja fue tramitada por el Revisor Fiscal, éste deberá presentar su concepto y los correctivos del caso a la instancia pertinente con copia al Comité de Control Social.</p> |
|--|--|

**ARTÍCULO 8. REGISTRO DE CASOS.**

El Gerente designará a un funcionario la responsabilidad del recibo y radicación de las PQRSD. Éste funcionario tendrá un suplente en caso de ausencia del principal. Para tal efecto se abrirá un libro de registro y control que contendrá la siguiente información:

1. Fecha y hora de recepción de la PQRSD.
2. Nombre completo, identificación, dirección física y electrónica, tipo de vinculación del quejoso con Fonvalle.
3. Tipo de acción o trámite (PQRSD).
4. Descripción del objeto de la solicitud o incidente, incluyendo la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada y los daños y perjuicios causados si los hubo.
5. Aporte de pruebas para sustentar la PQRSD, si las hay.
6. Instancia a la que le correspondió el conocimiento y atención de acuerdo con la decisión tomada por el Gerente de acuerdo con el artículo 7 de este Acuerdo.
7. Fecha de envío al Comité de Control Social y a la instancia respectiva
8. Estado del caso: en trámite, cerrado, en conciliación o desistido.

Siempre se llevará un expediente individual para cada caso. En lo posible se foliarán todos los documentos que hacen parte del proceso de atención.

El Gerente elaborará para el Comité de Control Social y de la Junta Directiva, un informe mensual consolidado que contenga todas las PQRSD que lleguen a Fonvalle. Debe contener como mínimo el asunto, trámite y estado del caso.

**CAPÍTULO III  
 DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 9. 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(s) 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.

**Parágrafo 1.** Las incompatibilidades o inhabilidades se aplicarán tanto a individuos como a miembros de cuerpos colegiados de Fonvalle.

**ARTÍCULO 10. CUSTODIA DE EXPEDIENTES.**

Los expedientes estarán bajo la responsabilidad y custodia del Gerente con la supervisión del Comité de Control Social.

**ARTÍCULO 12. NORMAS DE CONDUCTA CON LOS ASOCIADOS.**

De conformidad con lo dispuesto por Fonvalle en el Código de Buen Gobierno, es un deber de los empleados prestar los servicios con esmero, de manera eficiente y oportuna, brindar la información adecuada y suficiente, atender con amabilidad y moderación las inquietudes, reclamos o quejas, recibirlas y orientarlos sobre los trámites de las mismas, informando en todos los casos al Gerente.

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

Las actuaciones de los responsables de atender las PQRSD 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 u órganos que debidamente autorizados realicen labores en Fonvalle en forma permanente o transitoria y por tal razón tengan acceso a la información.

**ARTÍCULO 14. MATERIAS Y SITUACIONES NO REGULADAS.**

Las materias y situaciones no reguladas en el presente Acuerdo, al igual que las dudas de interpretación, serán resueltas por la Junta Directiva, teniendo en cuenta las disposiciones Estatutarias, reglamentarias y legales vigentes pertinentes para entidades de Economía Solidaria.

**ARTÍCULO 15. RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES.**

Contra las decisiones tomadas se pueden interponer los recursos de reposición ante la persona o ente que tomó la decisión y el recurso de apelación ante el organismo superior de quién tomó dicha decisión.

**ARTÍCULO 16. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO.**

La Junta Directiva podrá hacer modificaciones motivadas del presente acuerdo cuando lo considere conveniente, con la colaboración del Comité de Control Social.

**ARTÍCULO 17. VIGENCIA DEL ACUERDO Y DIVULGACIÓN.**

El presente acuerdo fue aprobado en la reunión de Junta Directiva del 29 de Junio de 2017 y consta en el Acta 973. Entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Será puesto en conocimiento de los asociados de Fonvalle, informándoles de su existencia a los correos electrónicos que tengan registrados en la entidad. Se divulgará a través de la página web de Fonvalle y de los otros medios de que se disponga.

**INÉS MARIA ULLOA VILLEGAS**  
Presidente Junta Directiva

**FERNANDO NARANJO VELARDE**  
Secretario Junta Directiva



## REFERENCIAS

1. Constitución Política Nacional, Art. 23 de 1991.
2. Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
3. Circular Básica Jurídica 006 de 2015 de la Superintendencia de la Economía Solidaria Título IV Capítulo IV.
4. Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
5. Ley 1581 de 2012.
6. Estatuto de Fonvalle.
7. Código de Buen Gobierno de Fonvalle.