



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

POR LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS ANTE FONJUDICATURA

La Junta Directiva del Fondo de Empleados y Funcionarios del Consejo Superior de la Judicatura y La Rama Judicial – “**FONJUDICATURA**”, en uso de sus facultades legales y estatutarias en especial numeral 12 del artículo 63 de los Estatutos de Fonjudicatura

CONSIDERANDO:

1. Que en los actuales Estatutos de FONJUDICATURA, según se consigna en el Artículo 63 Numeral 12, es potestad de la Junta Directiva reglamentar el procedimiento para la presentación de quejas y/o reclamos ante el Fondo de Empleados y Funcionarios del Consejo Superior de la Judicatura y La Rama Judicial – “FONJUDICATURA”.
2. Que con base en las siguientes normas: Constitución Política de Colombia en sus artículos 23, 87 y 88, Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1998, Ley 57 de 1985, Resolución 001 del 14 de enero del 2000 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, Circular básica Jurídica de 2015 Título IV capítulo IV, Ley 1755 de 2015.
3. Que es necesario tener el ordenamiento interno para regular el procedimiento en cuanto a las quejas y reclamos por parte de los Asociados a FONJUDICATURA.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO: Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las quejas y/o reclamos que se formulen ante FONJUDICATURA por parte de un asociado y/o cualquier persona que demuestre una relación contractual o legal con el Fondo, cuando consideren que se han vulnerado sus derechos o por la posible violación de la ley, los estatutos o reglamentos, en relación con la actuación de los empleados, miembros de los órganos de administración, control y vigilancia.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES: Para los fines de aplicación del presente reglamento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. Queja: Petición respetuosa que presentan ante FONJUDICATURA las personas que acrediten un interés legítimo relacionado con las actuaciones de los empleados,



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

Reglamento de Quejas y Reclamos del 30 de julio de 2016

Página No. 2

- miembros de los órganos de administración, control y vigilancia por la posible violación de la ley, los estatutos y reglamentos.
2. Reclamo: Solicitud formulada por los asociados y/o cualquier persona que demuestre una relación contractual o legal con FONJUDICATURA con el objeto de que se revise una actuación de los empleados, miembros de los órganos de administración, control y vigilancia en torno a una situación particular, para que se tome una decisión contraria total o parcialmente a la inicial.

ARTÍCULO 3º. TITULARIDAD DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: Se entenderá que tiene interés legítimo para interponer las quejas y/o reclamos ante FONJUDICATURA los asociados por hechos ocurridos durante su vinculación al Fondo y que afectan su interés particular o colectivo y/o cualquier persona que demuestre una relación contractual o legal con el Fondo. Las actuaciones serán personales y por lo mismo no será necesaria la representación.

PARÁGRAFO 1: Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el correspondiente poder en los términos señalados en el Código de Procedimiento Civil.

ARTÍCULO 4º. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: Las quejas y/o reclamos deberán presentarse por escrito o por cualquier medio electrónico idóneo al Comité de Control Social quien es el órgano de control competente para estudiarlas y resolverlas y/o a la revisoría fiscal cuando trate de asuntos especiales que requieran de la revisión, certificación o aprobación por parte de la misma.

PARÁGRAFO 1: En la eventualidad en que el quejoso personalmente manifieste no saber o no poder leer ni escribir, las quejas y/o reclamos podrán ser recibidas por cualquier empleado de FONJUDICATURA siempre y cuando éste no esté impedido para recibirla en razón a que la queja y/o reclamo obre en su contra, en este caso le dará traslado a otro empleado, quienes en el término de la distancia deberá ponerla en conocimiento del Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal, cuando aplique, con el fin que se tramite y se resuelva dentro de los términos estipulados en este reglamento.

PARÁGRAFO 2: El escrito respectivo deberá radicarse en las oficinas de FONJUDICATURA, en el horario de atención al público establecido por la misma y al mismo se le asignará un número de radicación con indicación de la fecha y hora de su recibo. El peticionario podrá requerir información respecto del estado de su solicitud en el momento que lo requiera.

ARTÍCULO 5º. REQUISITOS MÍNIMOS DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: Las quejas y/o reclamos no tendrán solemnidad alguna más sin embargo, deberá llenar los requisitos mínimos para su estudio y trámite:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

Reglamento de Quejas y Reclamos del 30 de julio de 2016

Página No. 3

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario.

PARÁGRAFO: A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, una vez validada por el empleado respectivo, se procederá a la anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de documentos anexos, la cual se devolverá al interesado, en constancia de recibo de su petición.

ARTÍCULO 6º. PETICIONES INCOMPLETAS: En el acto de recibo el empleado responsable verificará que la petición cumpla con los requisitos formales y contenga los documentos enunciados o informaciones necesarias; si falta algún requisito inmediatamente se le informará al solicitante para que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del requerimiento allegue o subsane tal situación, en caso contrario se le inadmitirá la queja y/o el reclamo, sin perjuicio de que nuevamente pueda presentarla.

ARTÍCULO 7º. SOLICITUD DE INFORMACION O DOCUMENTOS ADICIONALES: Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir su queja y/o reclamo, se le requerirá por una sola vez, para que en el término de quince (15) días hábiles allegue la documentación requerida; este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán a correr los términos, pero en adelante el Comité de Control Social y/o la Revisoría Fiscal no podrá pedir más documentos y decidirán con base en aquellos de que dispongan. En caso de que el documento no sea allegado se decidirá con lo que aparezca en el expediente.

PARÁGRAFO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o la información de que trata el presente artículo, no da respuesta en el término de quince (15) días, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Acto seguido se decretará el desistimiento y se archivará la solicitud, mediante acto administrativo motivado el cual se notificará personalmente al interesado, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

ARTÍCULO 8º. TRAMITE DE LA QUEJA Y/O RECLAMACION: El Comité de Control Social o el Revisor Fiscal, podrán dar traslado de la queja y/o reclamo a la contraparte indicando el sentido de la misma y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

Reglamento de Quejas y Reclamos del 30 de julio de 2016

Página No. 4

respuesta e informando el plazo para la misma, si lo considera necesario o por el contrario podrá dar respuesta directamente a la queja y/o reclamo.

PARÁGRAFO 1: El Comité de Control Social podrá solicitar por escrito a los órganos competentes de la aplicación de correctivos pertinentes para la solución de la queja y/o reclamo.

PARÁGRAFO 2: Si la solicitud es tramitada por la Revisoría Fiscal, éste deberá presentar su dictamen al Comité de Control Social para que este último solicite la aplicación de los correctivos.

ARTÍCULO 9º. RESPUESTA Y TERMINO PARA LA MISMA: La respuesta al peticionario deberá ser por escrito, completa, clara, precisa y comprensible, deberá igualmente contener la solución o aclaración a lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la respuesta, junto con los documentos que se estimen apropiados para respaldar la misma y se notificará al interesado de manera personal a la dirección que haya registrado en su queja y/o reclamo. El plazo para resolver la queja y/o reclamo no podrá exceder los quince (15) días.

PARÁGRAFO 1: Cuando no sea posible atender la petición dentro del plazo establecido, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para la respuesta.

PARÁGRAFO 2: En la eventualidad de que la queja y/o reclamo no sea resuelta dentro del término establecido, el Representante Legal deberá informar a la Junta Directiva para que este lo resuelva dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha del vencimiento del término que disponía el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal y le informará al quejoso dentro de los tres (3) días siguientes al conocimiento de la queja y/o reclamo de que la Junta Directiva asumió el conocimiento de la misma.

ARTÍCULO 10º. RECURSO CONTRA LA DECISIÓN: Contra las decisiones proferidas como resultado de la investigación ante las quejas y/o reclamos en las cuales se debe conservar el debido proceso, se puede interponer recurso de reposición ante el organismo que impartió la decisión final, luego en la respuesta al mismo se mencionará expresamente el recurso que le asiste al peticionario, para que en caso de inconformidad con el resultado, interponga el respectivo recurso dentro del plazo inferior a quince (15) días, contados a partir del siguiente día del recibo de la respectiva respuesta.

PARÁGRAFO: El plazo para resolver el recurso de reposición presentado por el peticionario será de diez (10) días siguientes.

ARTÍCULO 11º. ACCIONES CONSECUENTES: Si se considerare, que de la decisión tomada por el Comité de Control Social o la Revisoría Fiscal existiera responsabilidad que amerite la imposición de una sanción, éstas de oficio abrirán a preliminares o



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

Reglamento de Quejas y Reclamos del 30 de julio de 2016

Página No. 5

directamente investigación a los presuntos responsables, de conformidad con el procedimiento contemplado en el estatuto vigente del Fondo de Empleados y Funcionarios del Consejo Superior de la Judicatura y la Rama Judicial – “FONJUDICATURA”, informando de ello al peticionario.

ARTÍCULO 12º. PLAZO PARA INTERPONER QUEJAS Y/O RECLAMOS: El plazo establecido para presentar las quejas y/o reclamos en actuaciones ocasionadas en el servicio de FONJUDICATURA será de dos (2) meses calendario, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTÍCULO 13º. INADMISIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS: Serán objeto de rechazo las quejas y/o reclamos que no tengan ningún soporte, base ni fundamento para investigar o adelantar la actuación, como en los siguientes casos:

1. Cuando se omitan datos esenciales para tramitar la petición y 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 o reclamo, 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 concretan las cuestiones objeto de la queja o reclamo no se refieran a operaciones ofrecidas por FONJUDICATURA o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
4. Cuando la queja o reclamo reitere otras ya resueltas, presentadas por el mismo Asociado y otros en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior al establecido en el presente reglamento, posterior al hecho generador de la denuncia.

PARÁGRAFO: La inadmisión se comunicará por escrito al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días para que presente sus alegaciones y una vez recibidas éstas y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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 y/o reclamo, 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.



Nit 800.220.575-9

Carrera 7 No. 37 – 25 Oficina 203
PBX 3 383713 Fax 3230925
Sitio Web www.fonjudicatura.org
Correo Electrónico info@fonjudicatura.org

Reglamento de Quejas y Reclamos del 30 de julio de 2016

Página No. 6

ARTÍCULO 15º DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir de sus quejas y/o reclamos en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento y el archivo del expediente.

ARTÍCULO 16º. REFORMA DEL REGLAMENTO: La reforma de este reglamento le compete a la Junta Directiva, en reunión ordinaria o extraordinaria convocada para este asunto.

ARTÍCULO 17º. APLICACIÓN, VIGENCIA Y APROBACIÓN: Este Reglamento es de obligatorio cumplimiento para todos los asociados y deroga todas las disposiciones anteriores que le sean contrarias y entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva.

El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de FONJUDICATURA en sesión ordinaria del 30 de Julio de 2016, según Acta No. 340.

En constancia firman,

ELIZABETH ROMERO BUITRAGO
Presidenta

ANTONIO GUILLERMO GUARIN ROJAS
Secretario