

**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE
MILITARES EN RETIRO LTDA “COOMILITAR”**



**REGLAMENTO DE PQRSD F N°. 001
AÑO 2024**

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

REGLAMENTO (PQRSDF) N°. 001 DE 2024

Por medio de la cual se adopta el REGLAMENTO PQRSDF (PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES) de la Cooperativa Multiactiva de Militares en Retiro Ltda. (COOMILITAR).

El Consejo de Administración de la Cooperativa Multiactiva de Militares en Retiro en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

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.

Que es responsabilidad del Consejo de Administración, expedir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo II, de la Circular Básica Jurídica de 2020, todas las organizaciones solidarias están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las **PQRSDF** que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de estas.

Que de acuerdo con el Artículo 100 del Estatuto de **COOMILITAR**, es función de la Junta de Vigilancia, conocer los reclamos que presenten los Asociados en relación con la prestación de los servicios, tramitarlos en un término máximo de quince (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.

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO: Establecer el procedimiento para el trámite y solución de las **PQRSDF** (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones) que se formulen ante **COOMILITAR**, en el marco de su competencia, contra sus directivos, empleados o administradores, integrantes de órganos de vigilancia, por parte de un asociado, cuando considere que se han vulnerado sus derechos.

ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES: para el presente reglamento se tienen en cuenta las siguientes definiciones

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias o felicitaciones.

QUEJA: Método de expresión de descontento o insatisfacción.

- a) **PETICIÓN:** Acción de pedir, solicitar, demandar o reclamar una cosa por parte de un asociado a la administración o a los órganos de control de la Entidad.
- b) **QUEJA:** Petición respetuosa que se eleve ante **COOMILITAR**, relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia de las entidades supervisadas, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias, cuyo cumplimiento se relacione con las funciones de supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- c) **RECLAMO:** Es la solicitud que presenta ante el incumplimiento de un compromiso claro y expreso, en el cual previamente se han especificado las condiciones de satisfacción de un legítimo interés particular del asociado, quien tendrá pleno derecho de invocar si no cumple ese acuerdo. Los reclamos, por lo tanto, pueden ser efectivos.
- d) **SUGERENCIA:** Recomendaciones para mejorar algún aspecto.

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

- e) **FELICITACIONES:** Reconocimiento a la Administración, colaboradores u Órganos de Administración y/o Control de **COOMILITAR** por las buenas acciones

ARTICULO 3º. TITULAR DE LA PQRSDF: Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer **PQRSDF** ante **COOMILITAR**: a los asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y los directivos los afectan en su interés particular; así como las entidades gubernamentales y los terceros que se consideren afectados o vulnerados sus intereses o derechos, las actuaciones serán personales, no siendo necesaria la representación.

ARTICULO 4º. 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 iniciará a partir de la petición del interesado y una vez instauradas de oficio se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios, para que sea resuelta sin exceder los plazos fijados.
- C. DEBIDO PROCESO:** Las partes involucradas en un proceso de queja, gozaran de la oportunidad de réplica, garantizada así en el debido proceso.
- D. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** Los reclamos de los asociados deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de éstos a la información sobre el proceso, en cualquier etapa de este.
- E. PRINCIPIO DE SUBSANACIÓN:** En el procedimiento de reclamo del asociado, el órgano establecido para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos y subsanarlos de oficio.

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

ARTICULO 5°. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS: Son derechos fundamentales de los asociados los establecidos en las normas legales y el estatuto de **COOMILITAR**.

ARTICULO 6°. DEBERES DE LOS ASOCIADOS: Son deberes fundamentales de los asociados los establecidos en las normas legales y el estatuto de **COOMILITAR**.

ARTICULO 7°. REQUISITOS DE LA PQRSDF: El trámite de las **PQRSDF**, a que hace referencia el presente reglamento, deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Presentar de manera escrita la **PQRSDF**.
- Indicar los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando el documento de identidad, la dirección, teléfono y el correo electrónico.
- Registrar el objeto de la petición.
- Exponer las razones en que se apoya.
- Adjuntar los documentos que soportan la queja o reclamo.
- Firmar la queja o reclamo.

ARTICULO 8°. ANTE QUIEN SE INTERPONE LA PQRSDF. El escrito que contiene la **PQRSDF** se remitirá por correo electrónico o correo certificado dirigido a la Junta de Vigilancia de **COOMILITAR**, quien dejará constancia de la fecha y hora de la recepción.

ARTICULO 9°. COMPETENCIA PARA RESOLUCION DE PQRSDF. Al Gerente de **COOMILITAR** le corresponde conocer, investigar, evaluar y resolver de manera integral las **PQRSDF** contra las actuaciones de los colaboradores de **COOMILITAR** con ocasión de la prestación de los servicios propios del mismo, mientras que las **PQRSDF** contra algún integrante del Consejo de Administración, de algún Comité o la Gerencia, serán conocidas, investigadas, evaluadas y tramitadas por la Junta de Vigilancia, las que sean de responsabilidad de El Consejo de Administración serán resueltas por este

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

órgano de acuerdo al procedimiento disciplinario establecido en el estatuto de **COOMILITAR**.

ARTICULO 10°. QUEJAS ESPECIALES: Las **PQRSDF** por asuntos especiales que requieren de la revisión, certificación o aprobación de la revisoría fiscal, como, por ejemplo, régimen de inversiones, cobro de intereses, devolución de aportes, entre otros, deben ser conocidos y tramitados ante dicho órgano.

ARTICULO 11°. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS COLABORADORES: Toda queja o denuncia a interponerse hacia un colaborador en el ejercicio de sus labores al interior de **COOMILITAR**, debe hacerse por escrito, ante el Gerente de **COOMILITAR** a fin de que se evalúe su contenido y proceso aplicando las normas labores pertinentes.

Si la queja es hacia el Gerente, debe dirigirse en forma escrita ante El Consejo de Administración y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes.

ARTICULO 12°. TRAMITE DE PQRSDF ANTE LA JUNTA DE VIGILANCIA Y EL REVISOR FISCAL: El trámite interno de la **PQRSDF** surtido ante los órganos la Junta de Vigilancia o la revisoría fiscal deben cumplir, por lo menos, los siguientes pasos:

- **PQRSDF** por escrito ante el órgano de control y Vigilancia o el revisor fiscal, la cual debe contener: el objeto de la queja, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña, y la firma del peticionario.
- Traslado de la **PQRSDF** a la contraparte por parte de la Junta de Vigilancia o el revisor fiscal, 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 quejoso.

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

Esto sin perjuicio de que el órgano de control ante el cual se interpone la queja **PQRSDF**, resuelva directamente el asunto.

- Respuesta de la contraparte al quejoso, la cual 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.
- Invitación de la Junta de Vigilancia o del revisor fiscal a las partes a resolver el conflicto a través de los métodos alternativos de solución de conflictos previstos en los estatutos, siempre que el asunto sea transigible de acuerdo con la ley, proponiendo dentro de lo posible, fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos de **COOMILITAR**. Esta etapa puede ser llevada a cabo por la Junta de Vigilancia, 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.
- Solicitud por escrito del órgano de la Junta de Vigilancia a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la **PQRSDF**. Si la **PQRSDF** fue tramitada por el revisor fiscal, éste debe presentar su dictamen a la Junta de Vigilancia para que esta última solicite la aplicación de los correctivos.

Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en el estatuto, que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la **PQRSDF**.

ARTICULO 13°. QUEJAS O DENUNCIAS TEMERARIAS: será objeto de rechazo las quejas que no tengan soporte, base ni fundamento para investigar, por lo que se entenderán desistidas, tales como:

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

- 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 o reclamación, 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 o reclamación no se refieran a operaciones concretas relacionadas con la misión de **COOMILITAR** o no se ajusten a los requisitos establecidos en el presente reglamento.
- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo asociado en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido un plazo o término superior a los dos meses previsto en el presente reglamento, posterior al hecho generados de la denuncia.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de quince (15) 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.

ARTICULO 14°. PLAZO PARA INTERPONER PQRSDF. Para las **PQRSDF** ocasionadas por el servicio de **COOMILITAR**, se tendrán quince (15) días calendario para interponer la respectiva queja, luego de ocurrido el hecho generador de la misma.

ARTICULO 15°. MEDIOS DE RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PQRSDF: El asociado radicará la **PQRSDF** en el correo designado para la Junta de Vigilancia: junta.vigilancia@coomilitarltda.com, o en el correo que sea designado para este trámite en la página web en el módulo de **PQRSDF**. La Administración realizará la gestión ante el Órgano de Administración y/o

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

respuesta por dicho órgano o la respuesta respectiva no hubiere sido apropiada o satisfactoria, de acuerdo con sus funciones.

Por otra parte, la Superintendencia de la Economía Solidaria también será la encargada de las quejas o denuncias que correspondan a las actuaciones de los miembros de los órganos de administración y control, para lo cual evaluará la respuesta dada a la queja o denuncia por parte de la Organización Solidaria y de hallarla conforme a la normatividad aplicable y al Estatuto, lo hará saber al peticionario; de lo contrario iniciará las acciones de supervisión a que haya lugar, informando de su avance o resultado cuando corresponda de acuerdo con el procedimiento aplicable en cada caso. El término para atender las quejas será el dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la queja.

PARÁGRAFO: La renuencia injustificada por parte de la Junta de Vigilancia o Administradores para atender la reclamación del asociado quejoso, podrá dar lugar a medidas de supervisión adelantadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ARTICULO 17°. EXPEDIENTE. El reclamo presentado, así como los demás recaudados subsiguientes, medios probatorios y otros deberán formar parte un expediente.

ARTICULO 18°. 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 **PQRSDF**, 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.

R001-2024		REGLAMENTO
Versión 1	REGLAMENTO PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	Octubre 3 de 2024

ARTICULO 24°. RESERVA DE LOS ASUNTOS TRATADOS: Los miembros de la Junta de Vigilancia, Consejo de Administración y colaboradores que tengan a su cargo el proceso, están obligados a guardar discreción y privacidad sobre los asuntos que sean tratados en las **PQRSDF**. La utilización indebida de la información privilegiada será sancionada conforme a las normas establecidas en el Estatuto. La obligación de confidencialidad subsistirá aún después de que los actores del proceso hayan cesado en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 25°. DIVULGACIÓN. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, **COOMILITAR** publicará, por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las **PQRSDF**, así mismo rendirán un informe detallado sobre las mismas ante la asamblea general de asociados cada año.

ARTICULO 26°. DIFUSION. El presente reglamento será publicado por **COOMILITAR** y se enviará al correo electrónico de los asociados registrado en la base de datos de **COOMILITAR**.

ARTÍCULO 27°. VIGENCIA. El presente reglamento fue aprobado en reunión ordinaria del Consejo de Administración según Acta No. 041 realizada el día 3 de octubre de 2024, deroga los anteriores acuerdos y rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LEONIDAS VELASCO SILVA
 Presidente Consejo de Admón


ROSANA RODRIGUEZ NIÑO
 Secretario Consejo de Admón