

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EMPLEADOS DEL SECTOR FINANCIERO
"COOEBAN"**

**PROYECTO DE REGLAMENTO DE TRÁMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS Y
RECLAMOS**

ACUERDO N° 06 – 2003
(Acta 182 de noviembre 22 de 2003)

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Financiero, **COOEBAN**, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

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

Que de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo Cuarto del Título Cuarto y en el Capítulo Décimo Quinto del Título Quinto de la Circular Básica Jurídica, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer 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;

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Reglamentar el trámite de quejas, denuncias y reclamos que se interpongan contra los funcionarios que integran la Cooperativa o contra esta, en los siguientes términos:

1. QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA LOS EMPLEADOS:

Toda queja o denuncia a interponerse contra un empleado en el ejercicio de sus labores al interior de la organización, debe hacerse por escrito, ante el Gerente de la entidad a fin que se evalúe su contenido y alcance y este inicie las diligencias que el caso amerite. El funcionario inculcado se deberá oír previamente para tomar cualquier determinación.

Si la queja es contra el Gerente, debe dirigirse en forma escrita ante el Presidente del Consejo de Administración y en reunión de dicho organismo se dispondrán las acciones pertinentes. Se deberá conocer previamente la versión del funcionario.

2. QUEJAS, DENUNCIAS O RECLAMOS CONTRA LA PERSONA JURÍDICA:

2.1. Las quejas, denuncias o reclamos que se reciban directamente contra la entidad, deben ser tramitadas por el Gerente y de ser necesario, mediante pronunciamiento conjunto con el Consejo de Administración.

2.2. Cuando se trate de quejas, denuncias o reclamos respecto de las cuales la Superintendencia de Economía Solidaria o cualquier otra entidad gubernamental esté dando traslado, debe ser tramitada por la persona u organismo que haya dispuesto el ente remitente o, en su defecto, la Junta de Vigilancia, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Una vez la queja o denuncia sea recibida en la Cooperativa, dentro de las diez horas siguientes se le deberá informar a los miembros de la Junta de Vigilancia o a quien corresponda, lo pertinente a ésta a fin que se coordine la preparación de la respuesta y se surta el trámite respectivo dentro del término que haya fijado la entidad gubernamental que dio traslado de la queja o denuncia, o en su defecto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.
- La respuesta al quejoso deberá ir fechada y con la dirección correcta. Además, 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 entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la institución.

- La respuesta deberá ir firmada por el Gerente y el organismo o persona a quien fue dirigido por el ente de control, con copia a éste, junto con los documentos que, como soporte, se hubieren entregado al peticionario. Así mismo, se deberá suministrar a la Superintendencia de la Economía Solidaria o al ente gubernamental que haya dado traslado de la queja o reclamación, las explicaciones que ésta le hubiere solicitado.

2.3. Las quejas o reclamos por asuntos especiales, que requieran de la revisión, certificación o aprobación del Revisoría Fiscal deben ser conocidos y tramitados en primera oportunidad por dicho órgano.

2.4. El trámite de reclamaciones, denuncias o quejas a que hacen referencia los numerales 2.1. y 2.3., debe hacerse por escrito, debe contener como mínimo el objeto de la queja o reclamación, las razones en que se apoya, la relación de documentos que se acompaña y la firma del peticionario. Así mismo, el interesado deberá acreditar interés legítimo para presentar su queja.

3. ACCIONES CONSECUENTES:

Si como resultado de la gestión que se realice orientada a dar respuesta a la queja o denuncia que se reciba en contra de funcionarios de la entidad o de la entidad misma, 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 SEGUNDO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en la cartelera oficial de la Cooperativa.

JAIME URIEL BURITICÁ ZULUAGA
Presidente

GONZALO RAMÍREZ VELEZ
Secretario