

ACUERDO No. 012 DE 2025
(05 de junio de 2025)

Por el cual se reglamenta el procedimiento para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRSF ante la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA, "COOPSENA".

El Consejo de Administración de la Cooperativa Multiactiva del Personal del Sena "Coopsena" en uso de las atribuciones que le confieren las normas legales, estatutarias y reglamentarias, en especial el Artículo 35º de los estatutos vigentes y,

CONSIDERANDO:

Que en los actuales estatutos de la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA - COOPSENA, según se consigna en el Artículo 35, es potestad del consejo de Administración reglamentar el procedimiento para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Cooperativa Multiactiva del Personal del SENA, COOPSENA".

Que con base en las siguientes normas: Constitución Política de Colombia en sus artículos 23, 87 y 88, Código Contencioso Administrativo, artículo 9, 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, Título Cuarto, capítulo IV.

Que es necesario tener el ordenamiento interno para regular el procedimiento en cuanto a las quejas y reclamos por parte de los Asociados a Coopsena.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º Las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes, deberán presentarse por escrito o por cualquier medio electrónico idóneo a la Cooperativa, cualquier empleado de la Cooperativa está en capacidad de recibir las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes, y deberá resolverla o caso contrario direccionar la comunicación al proceso que corresponda para dar respuesta en un término no mayor a quince (15) días hábiles. Cuando las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes sean dirigidas al Consejo de Administración y/o Junta de Vigilancia, se dará trámite en un tiempo no mayor a (15) días hábiles.

Parágrafo: En la eventualidad en que el quejoso personalmente manifieste no saber o no poder leer ni escribir, las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes podrán ser recibidas por cualquier empleado de la cooperativa siempre y cuando 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. En cualquier caso, las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes deberán ser puesta en conocimiento a nombre de Coopsena, en el menor tiempo posible, para su trámite y resolución dentro de los términos estipulados en este acuerdo.

ARTÍCULO 2º. Las PQRS y/o reclamos no tendrán solemnidad alguna más, sin embargo, deberá llenar los requisitos mínimos para su estudio y trámite:

1. Estar dirigidas a Coopsena con la designación de la autoridad a quien se presenta.
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.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado.

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.

Parágrafo 2: El escrito respectivo podrá radicarse por medio de correo electrónico o de manera física mediante la radicación en la oficina principal de la Cooperativa multiactiva del Personal del Sena Coopsena en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de los días laborales, a la solicitud se le asignará un número de radicación con indicación de la fecha de su recibo. El peticionario podrá requerir información respecto del estado de su solicitud.

ARTICULO 3. Peticiones incompletas. En el acto de recibo el empleado responsable verificará que las PQRS cumplan 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 termino de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de las PQRS allegue o subsane tal situación, en caso contrario se le inadmitirá la PQRS, sin perjuicio de que nuevamente pueda presentarla.

Artículo 4. Solicitud de informaciones o documentos adicionales. - Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez para que en el termino de quince (15) días hábiles allegue la documentación, 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 responsable de dar respuesta 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.

ARTICULO 5. Desistimiento. - Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que trata el artículo 4º

del presente acuerdo, no da respuesta en el término de quince (15) días. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

ARTICULO 6. Estarán legitimados para presentar PQRS los asociados de Coopsena y/o cualquier persona que demuestre una relación contractual o legal con la cooperativa multiactiva del personal del Sena.

ARTICULO 7 En la eventualidad de que la PQRS no sea resuelta dentro del termino contemplado en el articulo 1ro. del presente acuerdo, el Representante Legal deberá informar al Consejo de Administración para que este lo resuelva dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del vencimiento del término.

Parágrafo 1. De este traslado deberá informársele por parte del Representante Legal al quejoso dentro de los 3 días siguientes al conocimiento de la PQRS de que el Consejo de Administración asumió el conocimiento.

Artículo 8. Las PQRS resueltas por los empleados de la Cooperativa, así como las felicitaciones recibidas, serán informadas periódicamente a la Junta de Vigilancia mediante un informe de PQRSF, con el fin de garantizar su conocimiento y control.

ARTICULO 9. La Junta de Vigilancia y excepcionalmente el Consejo de Administración dentro del término contemplado en el articulo 1ro deberá dar contestación a las PQRS fundamentando la misma, de conformidad con las pruebas recaudadas en el expediente, especificando su decisión en el resuelve que deberá contener además la facultad que tiene el quejoso de interponer como único el recurso de reposición, que deberá ser resuelto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

ARTICULO 10. Si se considerare, que de la decisión tomada por la Junta de Vigilancia existiera responsabilidad que amerite la imposición de una sanción, ésta de oficio abrirá a preliminares o directamente investigación a los presuntos responsables, de conformidad con el procedimiento contemplado en el estatuto vigente de Coopsena.

Este Acuerdo es de obligatorio cumplimiento para todos los asociados y deroga todas las disposiciones anteriores que le sean contrarias, y fue aprobado en la reunión del Consejo de Administración según acta No. 008 - 2025 del 5 de junio de 2025 y rige a partir de la fecha de su aprobación.

Original Firmado
JOSE FERNANDO FRANCO H.
Presidente

Original Firmado
ROMELIA GARZÓN DÍAZ
Secretaria