



PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PLUMA – RESOLUCION 420 DEL 17 DE JUNIO DE 2013

CARRERA 7 Nro. 17 – 51 Oficina 401,– 3102650885 E-mail: conciliacionpluma@hotmail.com

RESOLUCIÓN Nro. 3 de 2023

Por medio de la cual se establece el Reglamento para atender Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en el **CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PLUMA**

Que el Director del Centro de conciliación de la Fundación Pluma en uso de sus facultades estatutarias establece el siguiente procedimiento para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos que se presenten en el Centro de Conciliación de la Fundación Pluma.

PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 1. El Centro de Conciliación de la Fundación Pluma establece por medio del presente escrito el Procedimiento que el Director de seguir en caso de presentarse una pregunta, Queja o atender un Reclamo de parte de los usuarios del Centro.

Artículo 2. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO: Los usuarios de los servicios del Centro podrán presentar Peticiones, Quejas y Reclamos en forma directa o por medio del Ministerio de Justicia y del Derecho, Dirección de Acceso a la Justicia, la cual deberá ser recibida por el Director del Centro y estará encargado de darle el siguiente trámite:

- A) Recopilar toda la información correspondiente al caso y que se encuentre a su alcance en los archivos del Centro.



PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PLUMA – RESOLUCION 420 DEL 17 DE JUNIO DE 2013

CARRERA 7 Nro. 17 – 51 Oficina 401,– 3102650885 E-mail: conciliacionpluma@hotmail.com

- B) Analizada la Peticiones, Queja o el Reclamo estudiará si se trata de un asunto que el directamente puede asumir o si por el contrario es necesario dar traslado a un conciliador o funcionario administrativo que se encuentre comprometido con la Peticiones, Queja o Reclamo.
- C) Dar traslado al conciliador comprometido o al funcionario administrativo del Centro, si fuere el caso y solicitará se sirvan dar las explicaciones correspondientes y esbozar la posible respuesta al usuario o al Ministerio de Justicia y del Derecho.
- D) Si la respuesta corresponde al Director, éste elaborara la respuesta a la pregunta, Queja o al Reclamo.
- E) Recibida la explicación del conciliador sobre la Peticiones, Queja o el Reclamo, el Director la estudiará y decidirá los términos en que se dará explicación o las medidas tomadas sobre el caso.
- F) Si las explicaciones que el conciliador o el funcionario administrativo dé al asunto no se encuentran ajustados a los principios éticos del Centro o la conducta no se ajusta a las normas o las buenas costumbres que deben ser observadas por éstos, el Director iniciará una investigación sobre el comportamiento del conciliador o del funcionario y procederá como se establece más adelante.

Artículo 3. INICIACIÓN DE INVESTIGACIÓN POR CONDUCTAS IMPROPIAS DE LOS CONCILIADORES VINCULADOS AL CENTRO: Si se presentare la situación descrita en el literal F) del ítem anterior, el Director deberá iniciar Investigación interna cumpliendo el siguiente procedimiento:



PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA QUEJAS Y RECLAMOS

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PLUMA – RESOLUCION 420 DEL 17 DE JUNIO DE 2013

CARRERA 7 Nro. 17 – 51 Oficina 401,– 3102650885 E-mail: conciliacionpluma@hotmail.com

- A) El Director al conocer las explicaciones sobre las quejas y reclamos dadas por el conciliador o por el funcionario administrativo y al no encontrarlas satisfactorias, responderá al Usuario o al Ministerio de Justicia y del Derecho, dando las explicaciones que sean necesarias y si fuere el caso, anunciará que se ha abierto investigación interna sobre la conducta del conciliador o de algún funcionario del Centro.
- B) Se correrá traslado de la investigación iniciada al conciliador o al funcionario para que estos presenten sus descargos correspondientes, para lo cual contarán con cinco días hábiles.
- C) Recibidos los descargos de los implicados el Director los estudiará y en un término de 10 días hábiles decidirá si son satisfactorias o si por el contrario deberá tomar otra medida.
- D) Si las explicaciones dadas a los descargos no son satisfactorias procederá a poner en conocimiento del Consejo Superior de la Judicatura la conducta del conciliador para que se estudie su proceder y si esta se ajusta a las normas sobre ética profesional del abogado.
- E) Si las explicaciones dadas por el funcionario administrativo no son satisfactorias se procederá de acuerdo con el Código del Trabajo a establecer su sanción correspondiente.
- F) Terminado este procedimiento interno se comunicará al Usuario o al Ministerio de Justicia y del Derecho sobre los resultados de este.

Artículo 4. La presente resolución rige desde su aprobación.

Bogotá, Marzo 25 de 2023