

**ACUERDO No. 184  
19 de noviembre de 2021**

Por medio del cual se modifica el Acuerdo No. 117 del 28 de febrero de 2020 y se promulga la nueva Política de Comunicación con los Asociados del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGIA – CAJITA

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGIA - CAJITA, en adelante EL FONDO, en uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el artículo 57 del Estatuto vigente y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 57 literal b) del Estatuto, corresponde a la Junta Directiva cumplir y hacer cumplir la Ley, el Estatuto, los reglamentos y mandatos de la Asamblea General.

Así mismo, según los literales s) y t) del mismo artículo es obligación de la Junta Directiva informar a los asociados de manera periódica sobre su gestión administrativa, financiera económica y social, así como definir las políticas de comunicación a los asociados sobre las actividades de EL FONDO.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO:** Dar a conocer a los asociados de manera periódica la gestión de los Órganos de Administración y Control, la información relacionada con las asambleas y los servicios generales de EL FONDO y cuando se requiera, los correspondientes resultados.

**ARTÍCULO 2. ALCANCE:** La presente política reglamenta los canales de comunicación y la estrategia de divulgación que usará la Administración de EL FONDO, para dar a conocer a sus asociados los aspectos generales del objetivo de esta política.

**ARTÍCULO 3. DIVULGACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL:** Con miras a la Evaluación del Desempeño anual de los Órganos de Administración y Control, y una vez establecido por éstos el plan de trabajo, trimestralmente se publicará en [www.fondoenergia.com](http://www.fondoenergia.com) una pieza publicitaria exclusiva, dando a conocer la gestión administrativa, financiera, económica y social.

**ARTÍCULO 4. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON ASAMBLEAS:** A la fecha de la convocatoria a Asambleas, la Administración de EL FONDO, una vez aprobado por la Junta Directiva, publicará en [www.fondoenergia.com](http://www.fondoenergia.com), los siguientes informes:

- Convocatoria a la Asamblea.
- Propuesta de Reglamento de la Asamblea.
- Reglamento de Postulación, votación y elección de Órganos de Administración y Control, cuando se requiera.

- Política de remuneración y gastos de miembros de Órganos de Administración y Control, cuando se requiera
- Informe de Gestión Anual de la Junta Directiva y la Gerencia.
- Informe del Comité de Control Social.
- Estados Financieros con sus notas de revelación.
- Dictamen del Revisor Fiscal.
- Lista de Asociados hábiles e Inhábiles, validados por el Comité de Control Social.
- Proyecto de Distribución de Excedentes.
- Formato de Poder.
- Formato para postulación a conformar Órganos de Administración y Control cuando aplique.
- Lista de candidatos a conformar Órganos de Administración y Control, junto con la descripción de los perfiles, cuando aplique.

Esta información también estará disponible para consultar presencialmente en las oficinas de EL FONDO cuando sea posible, de acuerdo con las fechas y horarios establecidos en la convocatoria.

Las decisiones tomadas en la Asamblea se publicarán en el siguiente mes de realizada y se hará conocer a los asociados a través de piezas publicitarias en la página web de EL FONDO.

#### **ARTÍCULO 5. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ASOCIADO:**

##### **- ESTATUTOS Y REGLAMENTACIONES**

En la página web de EL FONDO está a disposición de los asociados el Estatuto y Reglamentos vigentes.

Las personas interesadas en afiliarse pueden solicitar información a través del correo bienestar@fondoenergia.com o en la sección CONTACTO de la página web www.fondoenergia.com.

##### **- INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y SOLICITUDES DE SERVICIOS**

EL FONDO entre otros, dispone de los siguientes canales de comunicación, a través de los cuales los asociados pueden solicitar los diferentes servicios de ahorros, créditos, convenios, seguros, certificaciones, estados de cuenta, quejas y reclamos entre otros:

Página Web: [www.fondoenergia.com](http://www.fondoenergia.com) en la opción OFICINA VIRTUAL

Correos Electrónicos:

Producto o Servicio	Correo Electrónico
Cartera y créditos	<a href="mailto:cartera@fondoenergia.com">cartera@fondoenergia.com</a>
	<a href="mailto:creditos@fondoenergia.com">creditos@fondoenergia.com</a>
Ahorros	<a href="mailto:ahorros@fondoenergia.com">ahorros@fondoenergia.com</a>
Certificaciones	<a href="mailto:certificaciones@fondoenergia.com">certificaciones@fondoenergia.com</a>
Convenios, actividades, afiliaciones.	<a href="mailto:bienestar@fondoenergia.com">bienestar@fondoenergia.com</a>
Novedades de nómina y pólizas	<a href="mailto:nomina@fondoenergia.com">nomina@fondoenergia.com</a>
	<a href="mailto:servicios@fondoenergia.com">servicios@fondoenergia.com</a>
Otras solicitudes	<a href="mailto:contactenos@fondoenergia.com">contactenos@fondoenergia.com</a>
Sistemas de Riesgos	<a href="mailto:riesgos@fondoenergia.com">riesgos@fondoenergia.com</a>
Administración Financiera	<a href="mailto:administracion@fondoenergia.com">administracion@fondoenergia.com</a>
Gerencia	<a href="mailto:gerencia@fondoenergia.com">gerencia@fondoenergia.com</a>
Órganos de Administración y Control	<a href="mailto:juntadirectiva@fondoenergia.com">juntadirectiva@fondoenergia.com</a>
	<a href="mailto:ccsocial@fondoenergia.com">ccsocial@fondoenergia.com</a>
Comités	<a href="mailto:educacion@fondoenergia.com">educacion@fondoenergia.com</a>

Línea Telefónica: 601 6359080 y 317 3638576. La atención de llamadas telefónicas se puede disminuir significativamente si el asociado usa los canales de comunicación virtuales.

Adicionalmente EL FONDO cuenta con la línea de whatsapp +57 312 4695352, exclusivamente para el envío por parte de los asociados de los soportes de pago de obligaciones.

También cuenta con canales de información de FACEBOOK e INSTAGRAM.

**ARTÍCULO 6. OBLIGACIÓN DEL ASOCIADO PARA CONSULTA DE INFORMACIÓN:**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Estatuto, los asociados entre otros deben cumplir con los siguientes aspectos:

- Conocer los deberes y obligaciones, así como los derechos descritos en el Estatuto.
- Consultar permanentemente la página web de EL FONDO, para enterarse oportunamente de novedades en cuanto a la prestación del servicio.

- Consultar en [www.fondoenergia.com](http://www.fondoenergia.com) en la opción OFICINA VIRTUAL todo lo relacionado con productos y servicios a cargo del asociado
- Analizar detalladamente la información suministrada por EL FONDO a través de otros canales de comunicación, como por ejemplo correo electrónico, mensajes de texto, entre otros.
- Apoyarse de la Administración de EL FONDO cuando presente dudas en la información brindada anteriormente.
- Utilizar racionalmente los canales de comunicación según su necesidad, evitando crear congestiones innecesarias especialmente en los canales de atención telefónica
- Cumplir con la entrega oportuna y veraz de la información solicitada por EL FONDO, como actualización de datos, información financiera, referencias familiares y personales, entre otros.
- El no conocer la normatividad de EL FONDO, no lo exime de las responsabilidades.

**ARTÍCULO 7. OBLIGACIÓN DEL FONDO CON LA INFORMACIÓN:** EL FONDO debe cumplir con:

- Suministrar información veraz y oportuna.
- Los Órganos de Administración y Control y Empleados deben mantener reserva y confidencialidad de la información del asociado, atendiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos.
- Mantener actualizada permanentemente la información en la página web y darla a conocer a los asociados a través de las diferentes piezas publicitarias y otros canales de comunicación.
- Velar por la disponibilidad de los diferentes canales de comunicación.
- Las peticiones y sugerencias de los asociados serán atendidas por la Administración de EL FONDO en un tiempo máximo de 48 horas, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación.
- Las quejas y reclamos deberán ser atendidas por la Administración de EL FONDO en un tiempo de 72 horas hábiles sin que sobrepase el máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación, tal como lo establece el Estatuto en el artículo 68 literal n).
- Cuando no sea posible atender la solicitud dentro de dichos términos, se informará al interesado expresando los motivos de la demora, sin que la respuesta final exceda 15 días hábiles. Cuando le corresponda a los Órganos de Administración y/o Control atender cualquier solicitud del asociado, el tiempo máximo de atención será de 15 días hábiles.

**ARTÍCULO 8. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:** La Junta Directiva y/o el Comité de Control Social podrán verificar el cumplimiento de esta política en el momento que lo consideren pertinente.

**ARTÍCULO 9. VIGENCIA:** La presente política entra en vigencia el 19 de noviembre de 2021 y aplica para asociados, empleados, Órganos de Administración y Control, proveedores y todas las contrapartes relacionadas.

**ARTÍCULO 10. APROBACIÓN:** La presente Política es aprobada por la Junta Directiva el día 19 de noviembre de 2021, según consta en el acta número 370.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

ORIGINAL FIRMADO

MARCO ARTURO PRADA NARINO  
Presidente

ORIGINAL FIRMADO

CECILIA ELVIRA PERILLA RUIZ  
Secretaria

**GESTIÓN DEL CAMBIO**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
28-02-2020	1	Creación de la Política – Acuerdo 117
19-11-2021	2	Modificación política

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia y Jefe Administrativo y Finciero	Junta Directiva	Junta Directiva – Acta 370 19-11-2021