



# REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRAMITE DE PQRSD



**Coopec**





## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS

COOP-QC-REG-  
PQRS-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

### TABLA DE CONTENIDO

ARTICULO 1º. OBJETIVO DEL REGLAMENTO: .....	3
ARTICULO 2º. DEFINICIONES:.....	3
ARTICULO 3º. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA:.....	4
ARTICULO 4º. PRINCIPIOS: .....	4
ARTICULO 5º. ANTE QUIÉN SE PRESENTA LA PQRS: .....	5
ARTICULO 6º. REQUISITOS DE LA QUEJA Y/O RECLAMO: .....	6
ARTICULO 7º- TRAMITE DE PQRS ANTE LA JUNTA DE VIGILANCIA Y LA REVISORÍA FISCAL:.....	6
ARTÍCULO 8º. TRÁMITE DE PQRS ANTE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL: .....	7
ARTICULO 9º. INADMISIÓN DE LA PQRS: .....	8
ARTÍCULO 10º. PLAZO PARA INTERPONER PQRS:.....	8
ARTÍCULO 11º. EXPEDIENTE. ....	9
ARTÍCULO 12º. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES E IMPEDIMENTOS: .....	9
ARTÍCULO 13º. DESISTIMIENTO .....	9
ARTÍCULO 14º. CONTENIDO DE LA RESPUESTA:.....	10
ARTICULO 15º. SOLUCIÓN DE CASOS NO PREVISTOS EN ESTE REGLAMENTO: .....	10
ARTÍCULO 16º.- MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN. ....	10
ARTÍCULO 17º.- VIGENCIA:.....	11
FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS .....	12



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRSD-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

### RESOLUCIÓN N.º \_\_\_\_ (\_\_\_\_ de 2026) (que actualiza la Resolución N.º 001 del 6 de mayo de 2017)

Por medio de la cual se **expide y actualiza** el Reglamento de PQRSD y se **establecen lineamientos para la atención de PQRSD**.

El Consejo de Administración de la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE PROFESORES Y EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN GIMNASIO CAMPESTRE, **COOPEC**, en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

#### CONSIDERANDO:

1. Que, de conformidad con lo dispuesto en la **Circular Básica Jurídica vigente de la Superintendencia de la Economía Solidaria (reexpedida mediante Circular Externa 20 de 2020)**, las organizaciones vigiladas deben establecer directrices sobre el trámite que se debe dar a las solicitudes de los asociados y terceros, **incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**, con procedimientos, instancias y plazos ciertos y respetuosos.
2. Que, de conformidad con el artículo 185 de los Estatutos, corresponde al Consejo de Administración expedir la reglamentación necesaria o conveniente para ampliar la participación de los asociados y facilitar la adecuada prestación de los servicios y actividades de **COOPEC**, así como para expedir las disposiciones necesarias a fin de garantizar su desarrollo y normal funcionamiento.

#### RESUELVE:

Expedir y actualizar, mediante la presente resolución, el **REGLAMENTO DE PQRSD de COOPEC**, así:

**ARTICULO 1º: OBJETIVO DEL REGLAMENTO:** Establecer el procedimiento y los lineamientos para la **recepción, radicación, clasificación, trámite, investigación, decisión, respuesta y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**, no conformidades o denuncias que se formulen ante **COOPEC**, en relación con la prestación de los servicios y/o la **ejecución de sus procesos**, o por la posible violación o **vulneración** de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de **administradores, directivos, asociados, empleados o terceros vinculados a la operación de COOPEC**, en contra de sus directivos, asociados, empleados, administradores e integrantes de los **órganos de control social, garantizando el debido proceso, la confidencialidad, la protección de datos personales y la trazabilidad del trámite**.

**ARTICULO 2º. DEFINICIONES:** Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento se establecen las siguientes definiciones:



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRSD-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

a) **PQRSD: Conjunto de solicitudes que incluyen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas ante COOPEC, por asociados, ex asociados o terceros con interés legítimo.**

b) **Petición: Solicitud respetuosa presentada ante COOPEC para requerir información, consultar, solicitar copias, pedir una actuación, reconocer un derecho o resolver una situación particular relacionada con los servicios, procesos o actuaciones de COOPEC.**

c) **Queja: Es la petición respetuosa que se eleva ante COOPEC, por quienes acrediten un interés legítimo, relacionada con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, del representante legal, asociados y los empleados de COOPEC, que se consideren violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.**

d) **Reclamo: Es la solicitud que se presenta por 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, o por la inconformidad frente a la prestación de un servicio o trámite, cuando se solicite su corrección o solución concreta.**

e) **Sugerencia: Propuesta o recomendación presentada para mejorar un servicio, proceso, canal de atención o práctica institucional de COOPEC, sin que necesariamente exista incumplimiento o vulneración de una norma.**

f) **Denuncia: Comunicación mediante la cual se informa a COOPEC sobre hechos o conductas presuntamente irregulares, indebidas o contrarias a la ley, el estatuto o los reglamentos, para que se evalúen y se adopten las acciones internas que correspondan, sin perjuicio de las competencias de otras autoridades.**

g) **No conformidad: Manifestación de incumplimiento frente a un requisito interno o compromiso verificable del servicio/proceso, que requiere análisis, acciones correctivas y seguimiento, conforme a los lineamientos internos de COOPEC.**

**ARTICULO 3°. TITULAR DEL RECLAMO O QUEJA:** Se entenderá que tienen interés legítimo para interponer PQRSD ante COOPEC, los asociados y los ex asociados a quienes las decisiones o actuaciones de la administración y de los directivos los afecten en su interés particular, así como los terceros que se consideren afectados o vulnerados en sus intereses o derechos. **Las actuaciones podrán presentarse de manera personal o por medio de apoderado o representante debidamente acreditado, sin que la representación sea obligatoria.**

**ARTICULO 4°. PRINCIPIOS:** El presente reglamento para la atención y trámite de PQRSD se rige por los siguientes principios:



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRSD-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

a) **Igualdad:** Deben adoptarse medidas conducentes a eliminar las discriminaciones, ofreciendo un tratamiento respetuoso e igualitario para todos los **asociados, ex asociados y terceros que acrediten interés legítimo.**

b) **Celeridad:** Las actuaciones objeto del presente reglamento se abrirán a petición de parte, o de oficio, y una vez instauradas, se dará su impulso de manera diligente y pronta, reduciendo trámites innecesarios y serán resueltas sin exceder los plazos fijados, **utilizando preferentemente medios escritos o electrónicos que garanticen trazabilidad.**

c) **Principio de Transparencia:** Los **trámites** deberán ser atendidos y resueltos, garantizando el acceso de los interesados a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo, **salvo reserva legal o normativa y protección de datos personales.**

d) **Principio de Subsanación:** En el procedimiento de **PQRSD**, si la **instancia competente** advierte errores u omisiones, deberá encausarlos y subsanarlos de oficio, y **cuando sea necesario requerirá al interesado la complementación de la información, otorgando un plazo para subsanar.**

e) **Debido proceso e imparcialidad:** Las actuaciones se tramitarán garantizando el derecho de defensa, contradicción, motivación de las decisiones y ausencia de sesgos o conflictos de interés.

f) **Confidencialidad y protección de datos personales:** La información será tratada con reserva, conforme a la normativa de protección de datos y a las políticas internas de COOPEC, permitiendo acceso únicamente a quienes deban conocerla por razón de sus funciones.

g) **Trazabilidad y conservación:** Toda **PQRSD** deberá contar con radicado, soporte documental del trámite, actuaciones y respuesta, y conservación del expediente físico o digital según las reglas internas de COOPEC.

**ARTICULO 5°. ANTE QUIÉN SE PRESENTA LA PQRSD:** La **PQRSD** se presentará ante **COOPEC** y se **radicará** por los canales definidos (presencial/escrito o mediante correo electrónico institucional), asignándose a la instancia competente según su naturaleza, así:

a) **Gerencia General:** conocerá y dará respuesta a la **PQRSD de carácter administrativo** relacionada con la prestación de servicios, trámites, atención, operación y actuaciones de empleados, **sin perjuicio** de las competencias del Consejo de Administración.

b) **Consejo de Administración:** conocerá y dará respuesta a la **PQRSD** cuya naturaleza corresponda a su competencia estatutaria, y en especial cuando la **PQRSD** se dirige contra el(la)



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS

COOP-QC-REG-  
PQRS-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

Representante Legal; en este caso, se presentará ante la **Presidencia del Consejo de Administración**, quien garantizará su radicación y trámite.

c) **Junta de Vigilancia:** conocerá y dará trámite a la **PQRS** que verse sobre **presunta vulneración de derechos de asociados, ex asociados o terceros**, o sobre actuaciones sujetas a control social, **siempre que no corresponda a un asunto administrativo**.

d) **Revisoría Fiscal:** conocerá los asuntos que por su naturaleza requieran **revisión, verificación o certificación**, tales como **cobro de intereses, devolución de aportes sociales, objeciones sobre estados financieros, libros y soportes contables**, entre otros de su competencia.

**PARÁGRAFO:** En todos los casos, quien reciba la **PQRS** dejará constancia de la **fecha y hora** de recepción, asignará **número de radicado**, y entregará o remitirá al interesado constancia de radicación por el mismo medio en que fue presentada.

**ARTICULO 6°. REQUISITOS DE LA QUEJA Y/O RECLAMO:** La **PQRS** debe contener:

- a) Nombre del solicitante y su identificación.
- b) Descripción completa y clara de los hechos, precisando el lugar, la fecha y el modo en que ocurrieron, **e indicando, si es posible, el área, proceso o persona relacionada**.
- c) Pretensiones del solicitante **o solicitud concreta**.
- d) Direcciones para notificaciones **física y/o electrónica (correo)**, y **número de contacto, autorizando el medio preferente de notificación**.
- e) Las pruebas que acompañan su escrito **o la indicación de dónde pueden consultarse**.

**PARÁGRAFO:** La **PQRS** deberá estar **suscrita** por el solicitante. **En radicaciones físicas se exigirá firma manuscrita; en radicaciones electrónicas bastará la identificación del remitente desde el correo registrado o declarado, o la firma digital/electrónica cuando corresponda**, sin perjuicio de que **COOPEC** solicite validaciones adicionales cuando sea necesario para proteger datos y evitar suplantación.

**ARTICULO 7°- TRAMITE DE PQRS ANTE LA JUNTA DE VIGILANCIA Y LA REVISORÍA FISCAL:** El trámite interno de la **PQRS** surtido ante los órganos de control social o la **Revisoría Fiscal**, debe cumplir por lo menos, los siguientes pasos:

1. **Radicación y verificación inicial:** La Junta de Vigilancia o la Revisoría Fiscal registrará la PQRS, verificará requisitos mínimos, y confirmará su competencia. Si el asunto no es de su competencia, se dispondrá el traslado interno a la instancia correspondiente, dejando constancia y comunicándolo al interesado.
2. Traslado de la PQRS a la contraparte por parte de la Junta de vigilancia o la Revisoría 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.

Esto sin perjuicio de que la Junta de vigilancia, ante el cual se interpone la queja, resuelva directamente el asunto. **Cuando la Junta de Vigilancia o la Revisoría Fiscal cuente con elementos suficientes para resolver, podrá emitir respuesta directa, motivada y soportada.**

3. Respuesta de la contraparte al peticionario, 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. **La respuesta deberá incorporarse al expediente y dejar trazabilidad del medio de envío.**
4. Invitación de la Junta de vigilancia o de la Revisoría 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. La labor de dichos órganos de control en esta diligencia debe ser activa, proponiendo dentro de lo posible fórmulas de arreglo, siempre ajustadas a la ley, a los estatutos y a los reglamentos de COOPEC. Esta etapa puede ser llevada a cabo en cualquier tiempo, dentro del plazo establecido para resolver la queja o reclamo, incluso si se considera procedente, antes del traslado de la queja a la contraparte.
5. Solicitud por escrito de la Junta de vigilancia a los órganos competentes de la aplicación de los correctivos pertinentes para la solución de la queja.  
Si la queja fue tramitada por la Revisoría Fiscal, éste debe presentar su dictamen a la Junta de vigilancia para que esta última solicite la aplicación de los correctivos. **En todos los casos, los correctivos deberán quedar documentados (requerimientos, recomendaciones, compromisos, responsables y seguimiento).**
6. Plazo: Lo anterior debe ser resuelto dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja o reclamo. **Cuando la PQRS corresponda a solicitud de documentos o información, el término será de diez (10) días hábiles; y cuando corresponda a consulta, de treinta (30) días hábiles, sin perjuicio de los términos estatutarios o legales especiales.**

**ARTÍCULO 8°. TRÁMITE DE PQRS ANTE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL:** Si la PQRS es contra el(la) Representante Legal, debe dirigirse ante el(la) **Presidente(a) del Consejo de Administración,**



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRS-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

quien deberá darle trámite en las mismas condiciones previstas en el artículo anterior, **dejando constancia de radicación, apertura de expediente, traslado a la contraparte y decisión motivada.**

Si la **PQRS** es contra los empleados de **COOPEC**, debe hacerse ante la **Gerencia General** (Representante Legal), quien evaluará su contenido y alcance e iniciará las diligencias que el caso amerite, **garantizando el debido proceso, la confidencialidad y la protección de datos personales.**

El empleado inculcado deberá ser escuchado previamente antes de tomar cualquier determinación, **y se garantizará la posibilidad de aportar y controvertir pruebas;** para ello, se contempla un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles para decretar las pruebas pertinentes, **practicarlas y dejar sus soportes en el expediente.**

**PARÁGRAFO:** Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido en los estatutos, que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del **radicado de la PQRS, comunicando la decisión al interesado por el medio autorizado o indicado para notificaciones.**

**ARTICULO 9°. INADMISIÓN DE LA PQRS:** Una vez recepcionada la **PQRS**, se determinará en un término no mayor a tres (3) días hábiles si esta se admite o no, **verificando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en este reglamento y la competencia de la instancia receptora.**

En caso de no ser admitida, se informará al interesado por el medio que haya indicado, **señalando de manera clara los aspectos a subsanar o complementar,** y otorgándole un término máximo de tres (3) días hábiles para subsanar o complementar.

Si transcurrido dicho término no se subsana o complementa, se archivará **mediante decisión motivada,** dejando constancia en el expediente y **comunicando el archivo al interesado por el medio indicado. Cuando la inadmisión obedezca a falta de competencia, se realizará el traslado interno a la instancia competente y se informará al interesado.**

**ARTÍCULO 10°. PLAZO PARA INTERPONER PQRS:** La **PQRS** podrá presentarse en cualquier momento ante **COOPEC.** No obstante, **cuando se trate de quejas, reclamos o denuncias asociadas a hechos concretos susceptibles de verificación, se recomienda presentarlas dentro de los dos (2) meses calendario siguientes a la ocurrencia del hecho o a la fecha en que se tenga conocimiento de este, con el fin de facilitar la recolección de información y medios de prueba. La presentación por fuera de este término no será causal automática de inadmisión o rechazo; sin embargo, COOPEC informará al interesado si el tiempo transcurrido limita o dificulta la verificación de los hechos o la adopción de medidas.**

**ARTÍCULO 11°. EXPEDIENTE.** La **PQRS** presentada, así como los demás documentos, medios probatorios y todo soporte del proceso abierto deberán formar un expediente, que se abrirá en una carpeta **física y/o digital**, la cual se identificará con un **número de radicado o consecutivo único** y contendrá por lo menos la siguiente información, **garantizando la reserva, confidencialidad y el acceso únicamente a las personas autorizadas en COOPEC:**

1. Fecha de recepción de la **PQRS**.
2. Nombre y apellido del asociado, ex asociado **o del tercero (persona natural o jurídica) cuando proceda.**
3. Dirección de notificación del solicitante, o correo electrónico **y medio preferente de notificación.**
4. Identificación del presunto implicado **cuando aplique.**
5. Descripción de la acción, omisión, o actuaciones que lo motivan.
6. Relación de la norma legal, reglamentaria o estatutaria presuntamente violada, **si fue indicada por el solicitante o identificada en el trámite.**
7. Corrección que se solicita **o solicitud concreta.**
8. Daños causados si los hubo **(si se alegan).**
9. Medios de prueba aportados **y actuaciones surtidas (traslados, requerimientos, actas, comunicaciones y soportes de notificación).**
10. Decisiones establecidas y cierre del caso, **con constancia de la respuesta enviada y fecha de cierre.**

**PARÁGRAFO:** El expediente deberá conservarse por el término que definan las tablas de retención documental o el sistema de gestión documental de **COOPEC**, y podrá integrarse al archivo del asociado **cuando corresponda, sin perjuicio de la reserva y protección de datos personales.**

**ARTÍCULO 12°. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES E IMPEDIMENTOS:** Quienes tengan la facultad de investigar, de resolver o fallar sobre asuntos de su competencia y presenten inhabilidad o incompatibilidad **o conflicto de interés** por ser sujeto pasivo de la **PQRS**, ya sea de manera personal o en contra de su cónyuge, compañero o compañera permanente, alguno o algunos parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, deberán declararse impedidos ante el órgano correspondiente. **La declaración de impedimento deberá dejarse por escrito, incorporarse al expediente y dar lugar a la reasignación inmediata del trámite a quien corresponda, garantizando imparcialidad y continuidad del procedimiento.**

**ARTÍCULO 13°. DESISTIMIENTO:** El solicitante podrá desistir de la **PQRS** en cualquier etapa del trámite, por medio de comunicación escrita **o electrónica** donde exprese de



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRSD-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

manera clara y precisa su voluntad. Dicho desistimiento podrá ser expreso o tácito y dará lugar al archivo.

**Se entenderá desistimiento tácito cuando, requerido el solicitante para subsanar o complementar la información, no atienda el requerimiento dentro del término otorgado. El archivo deberá constar en el expediente mediante decisión motivada y comunicarse al solicitante por el medio indicado. El desistimiento y archivo no impiden que el solicitante presente una nueva PQRSD cuando existan hechos nuevos o persistentes, o cuando se trate de asuntos de interés general o de control que deban ser conocidos por COOPEC.**

**ARTÍCULO 14°. CONTENIDO DE LA RESPUESTA:** La respuesta que se entregue al solicitante de la PQRSD debe ser clara, comprensible y oportuna, y deberá contener por lo menos:

1. **Número de radicado, fecha de recepción y fecha de respuesta.**
2. **La decisión adoptada y, cuando aplique, la solución concreta o acciones a ejecutar.**
3. **Los motivos que la sustentan, incluyendo una síntesis de los hechos y de la información verificada.**
4. **Los fundamentos legales, estatutarios y reglamentarios aplicables.**
5. **Las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se adopten, cuando corresponda, con responsables y plazos si aplica.**
6. **La indicación del recurso o acción que proceda, cuando a ello hubiere lugar, incluyendo el canal para presentar aclaraciones o complementos dentro de COOPEC, si corresponde.**
7. **El medio por el cual se notifica la respuesta (físico o electrónico) y constancia de envío.**

**ARTICULO 15°. SOLUCIÓN DE CASOS NO PREVISTOS EN ESTE REGLAMENTO:** Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento para el trámite de PQRSD y los casos no previstos en el mismo, serán resueltos de conformidad con las normas concordantes de la legislación cooperativa, las instrucciones vigentes de la Superintendencia de la Economía Solidaria, los Estatutos de COOPEC, sus reglamentos internos y por los principios cooperativos generalmente aceptados.

**ARTÍCULO 16°.- MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.** Las modificaciones y actualizaciones que requiera el presente reglamento serán competencia exclusiva del Consejo de Administración y deberán ceñirse a las disposiciones legales y estatutarias vigentes sobre la materia, a las instrucciones vigentes de la Superintendencia de la Economía Solidaria, y a las decisiones de la Asamblea General. **Toda modificación deberá constar en el acta o**



## REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-  
PQRS-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

resolución correspondiente, actualizarse en versión controlada del documento y divulgarse oportunamente en los medios internos definidos por COOPEC.

**ARTÍCULO 17°.- VIGENCIA:** El presente reglamento fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración de **COOPEC** en reunión ordinaria efectuada el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de **2026**, tal como consta en el acta N° \_\_; rige a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración y **deroga la versión anterior aprobada mediante acta N.° 232 del 06 de mayo de 2017**, así como todas las disposiciones internas que le sean contrarias. **La Gerencia General garantizará su divulgación en los medios internos definidos por COOPEC y la conservación de la versión oficial controlada del documento.**

\_\_\_\_\_  
**Presidente(a) del Consejo de Administración – COOPEC**

Nombre: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Secretario(a) del Consejo de Administración – COOPEC**

Nombre: \_\_\_\_\_



# REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD

COOP-QC-REG-PQRSD-01-2026

Fecha:  
XX/XX/2026

Versión:  
1.0

## FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS

**Nombre del Documento:** Reglamento para la atención y tramite de PQRSD.

**Versión Actual:** Versión 1.0

**Fecha de Aprobación:** \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026

### 1. DATOS GENERALES DEL CAMBIO

[001]						
[001]						
[002]						
[003]						

### 2. HISTORIAL DE VERSIONES

[001]			
1.0	XX/XX/2026	Versión inicial del documento	Consejo de Administración
1.1			
1.2			

### Código Basado en Control de Documentos de Calidad

**Formato:**

COOP-QC-REG-PQRSD-01-2026

**Desglose:**

COOP → COOPEC

QC → Quality Control (Control de Calidad)

REG → Reglamento

PQRSD → Para la atención y tramite de PQRSD

01 → Versión

2026 → Año