



GUIA BASICA PARA LA ELABORACION DE UNA QUEJA Y/O RECLAMO

Las quejas y/o reclamos podrán interponerse por cualquier persona cuando se involucren una limitación, restricción o violación al ejercicio de los derechos sindicales, como:

- Afiliación,
- Constitución de una organización de trabajadores
- Huelga
- Negociación colectiva
- Ataque a la integridad física
- Restricciones a la libertad de opinión
- Manifestaciones publicas
- Otros.

Las quejas y/o reclamos podrán interponerse en un término no superior a tres (3) meses de ocurrido el hecho presunto que de origen a la actuación

Es fundamental que la queja y/o reclamo se realice por escrito, indicando los hechos, el lugar, la hora y la fecha, detallando los agravios que expresa en el documento, presentando material probatorio, si se tuviere o solicitando la práctica de pruebas que den cuenta de las afirmaciones realizadas, de conformidad con las previsiones del Código General del Proceso artículo 165,¹ con el fin de ilustrar lo mejor posible al Comité de Quejas y Reclamos para que pueda actuar en debida forma.

La queja y/o el reclamo deberá estar firmada por el quejoso o reclamante, informando nombre completo, cedula de ciudadanía, celular y dirección para las comunicaciones pertinentes.

La queja y/o el reclamo deberá remitirse al correo electrónico reclamos.com@gmail.com, el cual se encuentra en página de SINEDIAN.ORG.CO.

¹ ARTÍCULO 165. MEDIOS DE PRUEBA. Son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, el juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios, los informes y cualesquiera otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento del juez.

El juez practicará las pruebas no previstas en este código de acuerdo con las disposiciones que regulen medios semejantes o según su prudente juicio, preservando los principios y garantías constitucionales.



Es importante resaltar que cada caso es particular y se evaluará de forma individual y reservada, por consiguiente, se ha establecido una guía que permita orientar a los afiliados de nuestra Organización Sindical, al momento de adelantar la actuación.

LA ACTUACIÓN ADELANTADA GOZA DE RESERVA Y NO PODRA SER DIVULGADA SIN EL CONSENTIMIENTO PREVIO Y POR ESCRITO DE LOS INTERVINIENTES

ELEMENTOS MINIMOS QUE DEBE CONTENER EL TEXTO DE UNA QUEJA:

1. A quién se dirige la Queja y/o reclamo: se dirige al Comité de quejas y reclamos, correo electrónico reclamos.com@gmail.com.
2. Identificación del quejoso, señalando nombre y datos generales (C.C., dirección, teléfono, etc.)
3. Informar el nombre de la persona o entidad contra la cual se interpone la queja o reclamación, identificándolo/a plenamente o hasta donde sea posible (C.C., Nit, dirección, teléfono o los que considere pertinentes)
4. Deberá realizarse una descripción de los hechos de forma clara en el cual se evidencie el fundamento de la queja y/o reclamo (circunstancias de tiempo, modo y lugar, quiénes, cómo, porqué, para qué, entre otras).
5. Es importante realizar una ubicación cronológica de los sucesos (dirección, lugar, espacio geográfico, etc.), identificando a la o las personas involucradas (nombre y apellido), de igual forma se deberá realizar cuando se trate de instituciones (dirección, razón social, Nit.).
6. Se sugiere que la queja este soportada por pruebas que demuestren la violación o vulneración de los derechos en materia sindical, con el fin de tener un soporte probatorio que demuestre o evidencie la violación de derechos sindicales (documentos, normas, Informes, fotos, videos, grabaciones, etc.).

Es importante resaltar que este procedimiento de quejas y/o reclamos, se refiere a asuntos solo en materia sindical.

**COMITÉ QUEJAS Y RECLAMOS
SINEDIAN
JUNTA DIRECTIVA NACIONAL**



SINEDIAN

SINDICATO NACIONAL DE
EMPLEADOS DIRECCIÓN DE
IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES



RESOLUCIÓN TESS 0105 DE ENERO 31 DE 2007 MINPROTECCION SOCIAL
Afiliado a la Federación de Funcionarios de la Recaudación Fiscal y Aduanera del Mercosur – FRASUR

GLOSARIO

QUEJA: Una queja es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de, por ejemplo, una organización

RECLAMO, Reclamo es la acción y el efecto del verbo reclamar, que procede del latín “reclamare”, vocablo integrado por el prefijo de reiteración “re” y el verbo “clamare” que se entiende como “exigir de viva voz”. Un reclamo es un pedido que se realiza a modo de exigencia, es oponerse a algo de palabra o por escrito.

AFILIACIÓN, Se conoce como afiliación a aquel procedimiento a través del cual una persona ingresa a una corporación, una institución, un partido político, una obra social, un **sindicato**, entre otros, como parte integrante de la misma, generándose además una constancia de la mencionada pertenencia. En tanto, a la persona que ingresa a la corporación se la denomina popularmente como afiliado y como tal asumirá una serie de derechos y obligaciones por ser parte de ella.

CONSTITUCIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN DE TRABAJADORES: es una asociación integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses laborales, con respecto al centro de producción, al empleador con el que ...

HUELGA: Forma de protesta de los trabajadores consistente en el cese del trabajo hecho de común acuerdo con el fin de conseguir mejoras laborales o sociales.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA: La negociación colectiva constituye un procedimiento que concreta y fortalece el acuerdo de voluntades y es uno de los medios más importantes para fijar las bases fundamentales del trabajo. Por consiguiente, la negociación colectiva libre y voluntaria se presenta en el ámbito constitucional como el derecho regulador de una esfera de libertad en cabeza de patronos y los trabajadores, que goza de amplio sustento y garantía constitucional.

ATAQUE A LA INTEGRIDAD FÍSICA: Como derecho fundamental, la **integridad** personal se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona **física**, como lesiones, tortura o muerte. Junto con la libertad individual, conforman el concepto de **integridad** Personal, protegido jurídicamente a través de la acción del Habeas Corpus.

RESTRICCIONES A LA LIBERTAD DE OPINIÓN: Todo acto atentatorio que afecte el Derecho de pensar y expresar las propias ideas y criticar las contrarias sin ninguna presión de la autoridad.





**SINDICATO NACIONAL DE
EMPLEADOS DIRECCIÓN DE
IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**



SINEDIAN

RESOLUCIÓN TESS 0105 DE ENERO 31 DE 2007 MINPROTECCION SOCIAL
Afiliado a la Federación de Funcionarios de la Recaudación Fiscal y Aduanera del Mercosur – FRASUR

MANIFESTACIONES PUBLICAS: La constituyen todos los actos o exhibiciones de la **opinión** individual o de un grupo activista (económica, política o social), mediante una congregación en las calles, a menudo en un lugar o fecha simbólica y asociados con esa opinión. El propósito de una manifestación es mostrar que una parte significativa de la población esta a favor o en contra de una determinada política, persona, ley, etc.



 www.sinedian.org.co  [/SinedianColombia](https://www.facebook.com/SinedianColombia)  [@SINEDIAN](https://twitter.com/SINEDIAN)  sinedian@gmail.com

AFILIADOS A:

