

ACUERDO No. 297 17 de abril de 2026

Por medio del cual se deroga el Acuerdo No. 184 del 19 de noviembre de 2021 Política de Comunicación con los Asociados del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGIA – CAJITA y se expide una nueva Política.

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 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, 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 y el chatbot de EL FONDO está a disposición de los asociados el Estatuto y Reglamentos vigentes.

- 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 en la opción **OFICINA VIRTUAL**

Correos Electrónicos:

Producto o Servicio	Correo Electrónico
Cartera y créditos	cartera@fondoenergia.com
	creditos@fondoenergia.com
Ahorros	ahorros@fondoenergia.com
Certificaciones	contactenos@fondoenergia.com
Convenios, actividades, afiliaciones, pólizas de seguros	bienestar@fondoenergia.com
	servicios@fondoenergia.com
Novedades de nómina	nomina@fondoenergia.com
Otras solicitudes	contactenos@fondoenergia.com
Sistemas de Riesgos	riesgos@fondoenergia.com
Administración Financiera	administracion@fondoenergia.com
Gerencia	gerencia@fondoenergia.com
Órganos de Administración y Control	juntadirectiva@fondoenergia.com
	ccsocial@fondoenergia.com
Coordinación Ahorros, Créditos y Cartera	serviciosfinancieros@fondoenergia.com
Coordinación afiliaciones, servicios de bienestar, actividades, convenios, seguros	experienciaasociado@fondoenergia.com

Línea Telefónica: 601 6359080. La atención de llamadas telefónicas se puede disminuir significativamente si el asociado usa los canales de comunicación virtuales. El horario de atención es de 6:30 am a 2 pm de lunes a viernes.

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 redes sociales de FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKEDIN y YOUTUBE.

ARTÍCULO 6. OBLIGACIÓN DEL ASOCIADO PARA CONSULTA DE INFORMACIÓN:

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 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, 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, redes sociales, chatbot, 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 l).
- 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 Y DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA: El presente Acuerdo rige a partir del 17 de abril de 2026 y deroga las normas que le sean contrarias, mediante la aprobación de la Junta Directiva Acta No. 445 de la misma fecha.

Para constancia se firma el presente Acuerdo en la ciudad de Bogotá D.C a los diecisiete (17) días del mes de abril de dos mil veintiséis (2026).

Será publicado en la página web de EL FONDO para conocimiento de los asociados.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firmado Original

OSCAR E. ARIAS SALAMANCA
Presidente Junta Directiva

Firmado Original

JORGE A. PINZÓN BARRAGÁN
Secretario Junta Directiva

GESTIÓN DEL CAMBIO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
28-02-2020	1	Creación de la Política – Acuerdo 117
19-11-2021	2	Modificación política
17-04-2026	3	Acuerdo 297 - Deroga Acuerdo 184 del 19-11-2021. Modificación por cambio en imagen corporativa y nuevo Estatuto 2026

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia	Junta Directiva	Junta Directiva – Acta 445 17-04-2026