

MANUAL
SISTEMA DE QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES Y
FELICITACIONES
(QRSF)

Escuchar, Comprender y Transformar



Pastoral Social
Cáritas Colombiana
Por una Colombia justa y fraterna



**SECRETARIADO NACIONAL DE PASTORAL
SOCIAL - CÁRITAS COLOMBIANA**

Director

Monseñor Héctor Fabio Henao Gaviria

Subdirector

Padre Enán Xavier Humánez Almario

**Manual Sistema de Quejas, Reclamos
Solicitudes y Felicitaciones (QRSF)**

Diseño y diagramación

Y. Patricia Estupiñan Fino

Bogotá, Colombia 2021

INTRODUCCIÓN

Para el Secretariado Nacional de Pastoral Social (SNPS/CC), el Sistema QRSF es el desarrollo de un proceso transversal a la implementación de la estrategia de intervención, que tiene como verbos rectores, escuchar, comprender y transformar, para posibilitar servicios pertinentes, adecuados y oportunos en un proceso de mejora continua.

La salvaguarda es nuestra responsabilidad colectiva como Cáritas, es decir, asegurar que las personas estén protegidas contra abusos cuando reciben nuestra ayuda, es por eso que este manual responde a la forma de cómo funciona el sistema de QRSF, profundamente arraigado a nuestros valores como Cáritas, como organización confesional y como organismo de ayuda y desarrollo.



VALORES

Escuchar: es una acción esencial de múltiples vías, que requiere de la participación activa de los sujetos de derecho, los equipos co-laboradores de los COPPAS, SEPAS y SNPS/CC, los grupos implicados en las acciones que se desarrollan, las instituciones y las co-partes, para comprender la realidad que les afecta.

Comprender: es la acción esencial de investigar, analizar y valorar la información recibida de los actores o grupos de interés, frente a la implementación de la estrategia desde su percepción, sus aspiraciones y las acciones del proyecto.

Transformar: es la finalidad de la acción que pretende responder efectiva y eficientemente a la solicitud inicial, mejorar el servicio del SNPS/CC; y si es necesario, re-direccionar las solicitudes a otras entidades o instituciones competentes.



El **Sistema QRSF** es una herramienta que permite que todos los grupos de interés que participan, manifiesten sus opiniones y puntos de vista ante las decisiones que se toman y las acciones que se desarrollan.

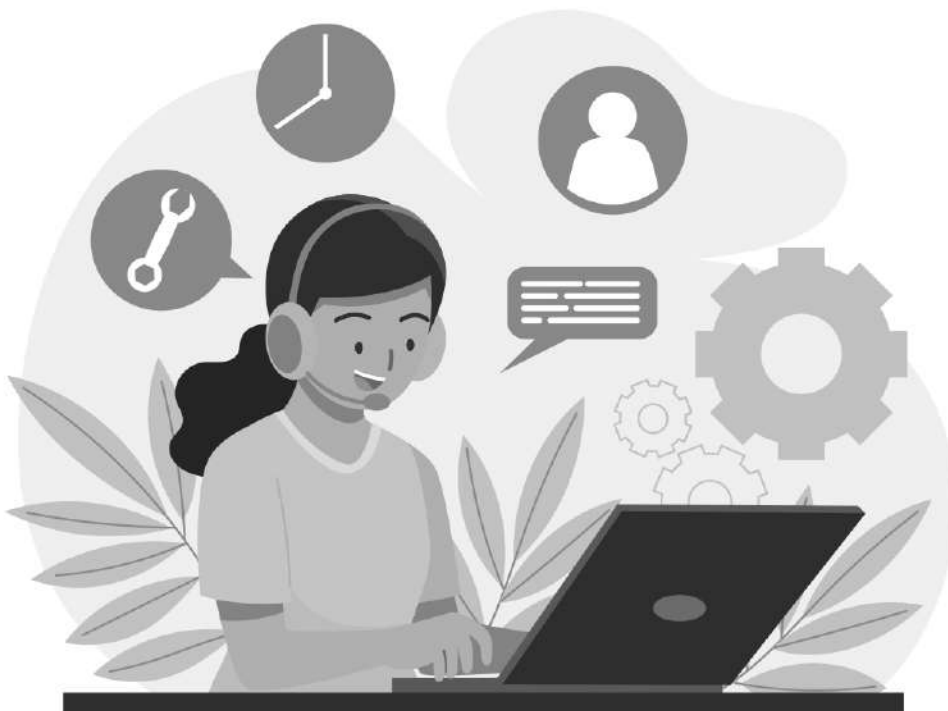
Facilita a las comunidades, los directores de pastoral y equipos locales, entender desde el comienzo de una intervención institucional, que la responsabilidad es compartida. Así como optimizar los resultados de las acciones ejecutadas en terreno.

Ayuda a identificar las situaciones que surgen de la implementación de programas y proyectos, aportando luces sobre cuán bien se está cumpliendo con los objetivos y las actividades desde el SNPS/CC y las contrapartes.

Por su parte, la información reunida a partir de los tipos, naturaleza y número de quejas, puede ser usada para adaptarse y realizar mejoras, a fin de fortalecer la calidad del trabajo y el servicio ofrecido en las comunidades. También puede servir como alerta temprana para mitigar problemas en la implementación de un proceso institucional o de dificultades que surgen con miembros particulares del personal tanto en el SNPS/CC como en las Pastorales Locales.

A su vez los aprendizajes derivados del **Sistema QRSF**, alimenta los procesos de las comunidades de aprendizaje y puede ser usado como insumo que mejora la planificación, diseño e implementación de la estrategia de intervención en futuros proyectos.

Desde las áreas estratégicas del SNPS/CC nos esforzamos por el mejoramiento continuo de los procesos que garanticen la eficiencia, eficacia y aprovechamiento de las oportunidades de servicio, aportando al cumplimiento de la misión institucional desde un enfoque diferencial y de derechos.



1. CONCEPTOS BÁSICOS Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA QRSF

A continuación se definen los conceptos básicos del Sistema QRSF:



Queja: es una expresión de insatisfacción con la conducta o acción de un colaborador, los productos y/o servicios prestados. Quien la interpone espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Puede interponerse una queja al propio proceso de tratamiento de la misma.

La queja debe estar asociada con la prestación del servicio o calidad del producto en el proceso institucional. Toda persona tiene derecho a manifestar su percepción sobre el cumplimiento de los compromisos, tipos de asistencia e infracciones a los códigos de conducta establecidos por la institución. Toda queja exige una respuesta institucional. Un reclamante es una persona, organización o su representante que expresa una queja.

Será responsabilidad del Comité QRSF, recibir, analizar, clasificar en sensible y no sensible, y proponer una respuesta institucional para que la dirección la analice y le realice el trámite correspondiente.

Reclamo: es la expresión de inconformidad por la deficiente prestación de los productos y/o servicios recibidos, con el fin de dar una solución. Se pueden presentar reclamos por la falta de atención a una solicitud realizada.

Sugerencia: es una petición o un comentario que no requiere una respuesta formal. La sugerencia puede motivar un ajuste a la prestación de un servicio por ser un aporte creativo en la ejecución de un proyecto. La sugerencia será abordada informalmente durante visitas de monitoreo por parte del equipo nacional y/o transferida al personal local responsable de la ejecución del proyecto.



Felicitación: Es el reconocimiento, agradecimiento y expresión de satisfacción o alegría por acciones, actitudes personales, relacionamiento o servicios realizados por una persona o equipo de colaboradores en cualquiera de los niveles de intervención. El reconocimiento recibido deberá ser realizado de manera escrita y pública por la Dirección del SNPS/CC a los colaboradores o instancias que vaya dirigido.

Se considera como día hábil dentro del Sistema QRSF, un día laboral de lunes a viernes.

Para asegurar que el Sistema QRSF sea eficaz, fiable y por lo tanto genere seguridad, se regirá por los siguientes principios:

Confianza: es la seguridad de que el **Sistema** operará exitosamente en un ambiente de cooperación entre todas las partes. Las QRSF serán ciertamente tratadas con prontitud, imparcialidad y sin riesgo para quien gestiona la información u otras personas.



Respeto: teniendo en cuenta la dignidad de la persona humana, se escuchará con atención a todas las personas que requieran utilizar el **Sistema**, independientemente de quién y cómo lo exprese.



Confidencialidad: toda información recibida y gestionada en el **Sistema** será protegida de la divulgación o consulta de terceros, para crear un entorno de confianza, libertad y seguridad.



Accesibilidad: se garantizará el acceso al **Sistema** a todas las personas de cualquier grupo de interés. Se dará especial consideración a quienes no sepan leer y escribir, facilitando su participación de forma verbal, telefónica o gráfica.



Transparencia: los grupos de interés deben estar claramente informados de cómo pueden acceder al **QRSF** y de los procedimientos que se desarrollan para dar respuesta.



Celeridad: Este **Sistema** debe garantizar respuestas oportunas y pertinentes en relación con la solicitud expresada. Las solicitudes que lleguen a través del correo del Sistema, deben ser debidamente respondidas de manera escrita a través de este mismo medio o el correo de la dirección del SNPS/CC.



2. ESTRUCTURA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA QRSF

¿Quiénes son los grupos de interés del sistema?

Los grupos de interés del **Sistema** son los participantes de los programas y proyectos, gentes de pastoral, copartes, socios estratégicos, comunidad receptora, Directores de SEPAS y señores obispos de las jurisdicciones eclesíásticas.

Conformación del Comité del QRSF:

El Comité del QRSF estará conformado por 5 personas, así:

- El Director o Subdirector del SNPS/CC.
- Un representante con especialidad en temas jurídicos.
- Un representante del Área de Desarrollo Institucional.
- Un representante del Área Operativa.
- Un representante que acompañe los Estándares de Gestión de la Cáritas Internationalis en el SNPS/CC.

El **Comité del QRSF** es elegido por la Dirección del SNPS/CC para un periodo de un año y se reunirá cada quince días o antes, si el **Sistema** así lo requiere. La persona puede ser reelegida por un periodo más y podrá ser removida a criterio de la Dirección del SNPS/CC.

Se designará una persona del Comité del QRSF para revisar diariamente los medios de recepción de información del **Sistema**, línea telefónica y correo electrónico.

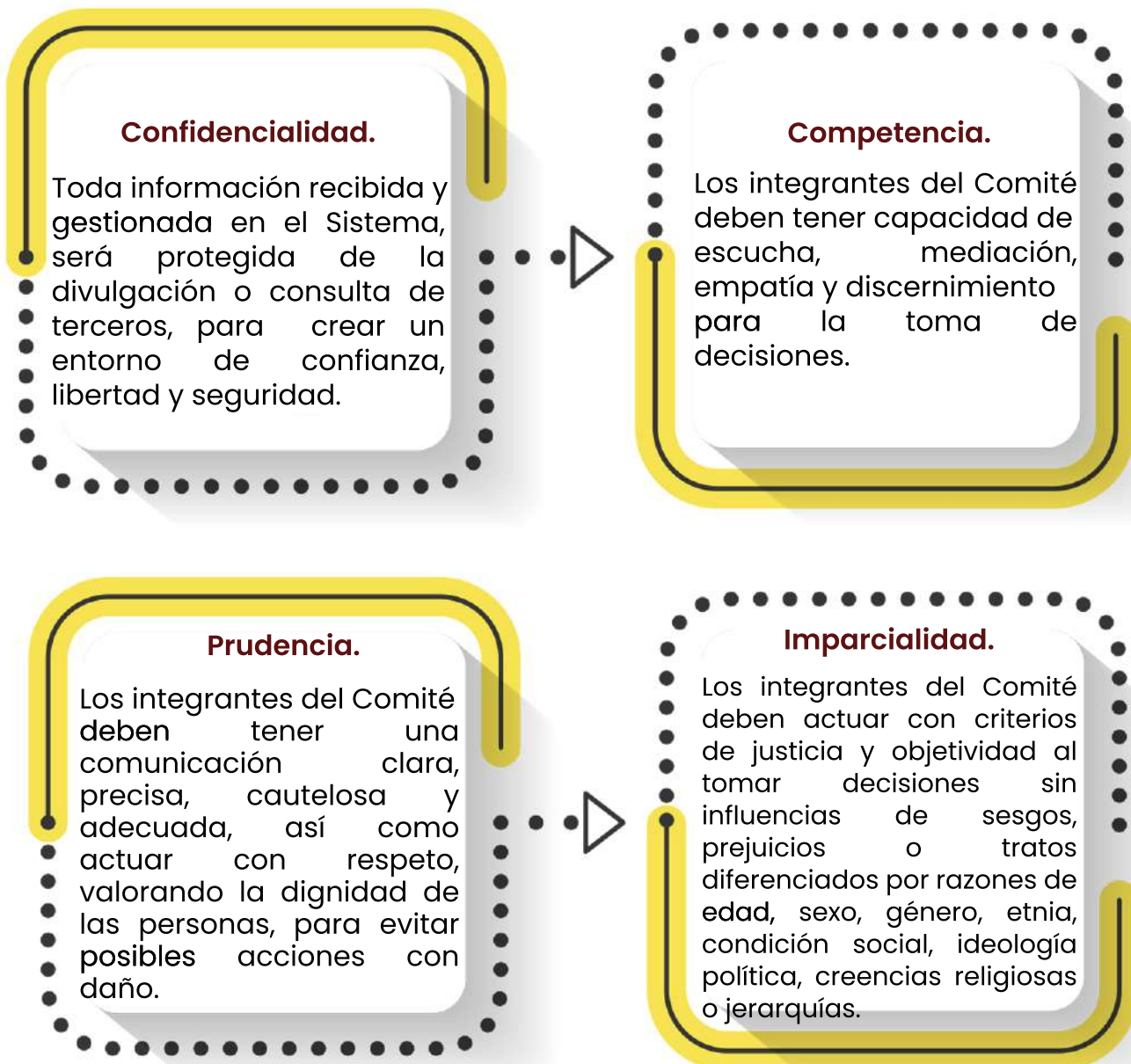


Funciones del Comité del QRSF:

Serán funciones del Comité:

- Promover la divulgación del Sistema QRSF, su uso y acceso.
- Hacer el seguimiento al trámite de QRSF.
- Tramitar en las reuniones periódicas las consultas e inquietudes que se presenten a través de los canales de contacto.
- Responder oportunamente a las QRSF presentadas por los grupos de interés.
- Elaborar y presentar a la Dirección del SNPS/CC un informe cada 15 días sobre el avance del Sistema.

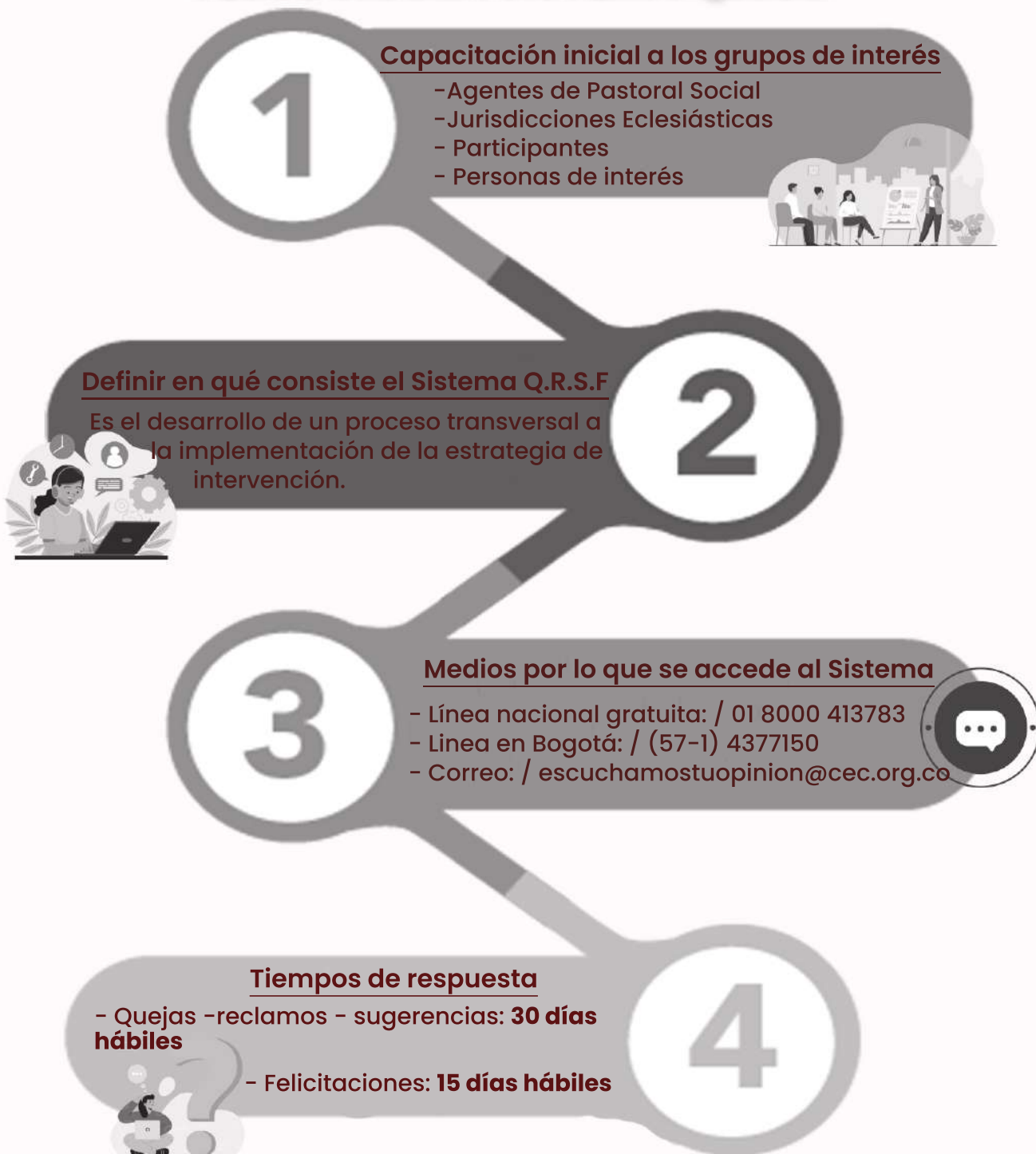
Las personas que conforman el Comité deberán cumplir con los siguientes criterios:



3. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA QRSF

Todos los programas y proyectos implementados deberán hacer una inducción inicial a los grupos de interés sobre el propósito y las formas de acceder al Sistema.

FLUJOGRAMA SISTEMA Q.R.S.F



Funcionamiento del Sistema QRSF:

Los canales de contacto para la recepción de QRSF son los siguientes:



Correo electrónico:

escuchamostuopinion@cec.org.co

Línea telefónica gratuita:

01 8000 413783



Teléfono:

(+571) 437 7150 opción 6

Página web:

<http://caritascolombiana.org/contactenos-pqrf/>



Después de recibidas las QRSF, se alimentará la base de datos del **Sistema**, la cual estará a cargo de la asistente del sistema y la persona encargada de los EG -CI. Luego se enviará esta información al Comité del Sistema QRSF, quien le dará trámite a las solicitudes: live support.

B. Clasificación de las solicitudes QRSF

Cuando se reciban solicitudes, el coordinador mensual del Comité QRSF analizará y clasificará en sensible y no sensible. El procedimiento para tramitarlas se describe a continuación:

Solicitudes no sensibles: son las solicitudes recibidas que no hacen parte de la funcionalidad del Sistema.

Solicitudes sensibles: son las solicitudes relacionadas con denuncias sobre corrupción, explotación o abuso sexual, conducta dolosa, culposa o negligencia en relación con la implementación de actividades en los programas y proyectos del SNPS/CC.

Las quejas deben ser revisadas e investigadas para determinar su validez, identificar claramente qué compromiso se ha incumplido y decidir qué acción debe adoptarse en respuesta.

Si las quejas son no sensibles, el Comité del QRSF consultará al especialista a cargo del programa o proyecto involucrado, analizará el caso y solicitará respuesta y su envío al reclamante.

Si las quejas son sensibles, el Comité del QRSF en coordinación con la Dirección del SNPS/CC llevará a cabo una investigación confidencial para solicitar y verificar las pruebas.

Este proceso contará con información primaria y secundaria, y puede vincular a los equipos locales. Si es necesario se solicitará ampliación de información y tiempos de respuesta al reclamante.

En casos especiales donde el proceso vincula hechos punibles, el Comité del QRSF presentará a la Dirección del SNPS/CC la documentación del caso para que sea presentada ante la entidad de la rama judicial competente o entidades encargadas.



C. Respuesta a las solicitudes

Los tiempos para dar respuesta a las solicitudes son los siguientes:



El Comité del QRSF dará respuesta a través del medio que considere pertinente y que permita que la persona reciba una respuesta oportuna.

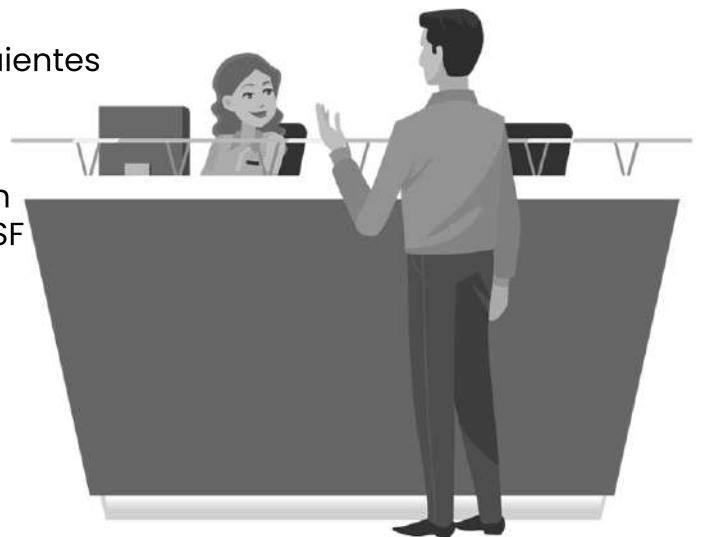
En casos especiales donde las solicitudes no sean competencia del QRSF, se notificará al solicitante instaurar la queja o reclamo ante la institución competente.

D. Apelación

Si la respuesta no es aceptada por el solicitante, éste puede apelarla. El proceso de apelación consiste en retomar la investigación junto con los nuevos elementos suministrados por el solicitante. El Comité del QRSF remitirá la documentación del caso a la Dirección del SNPS/CC para que se tomen las decisiones correspondientes.

El proceso de apelación puede solicitarse en los siguientes siete (7) días hábiles después de haber recibido la respuesta.

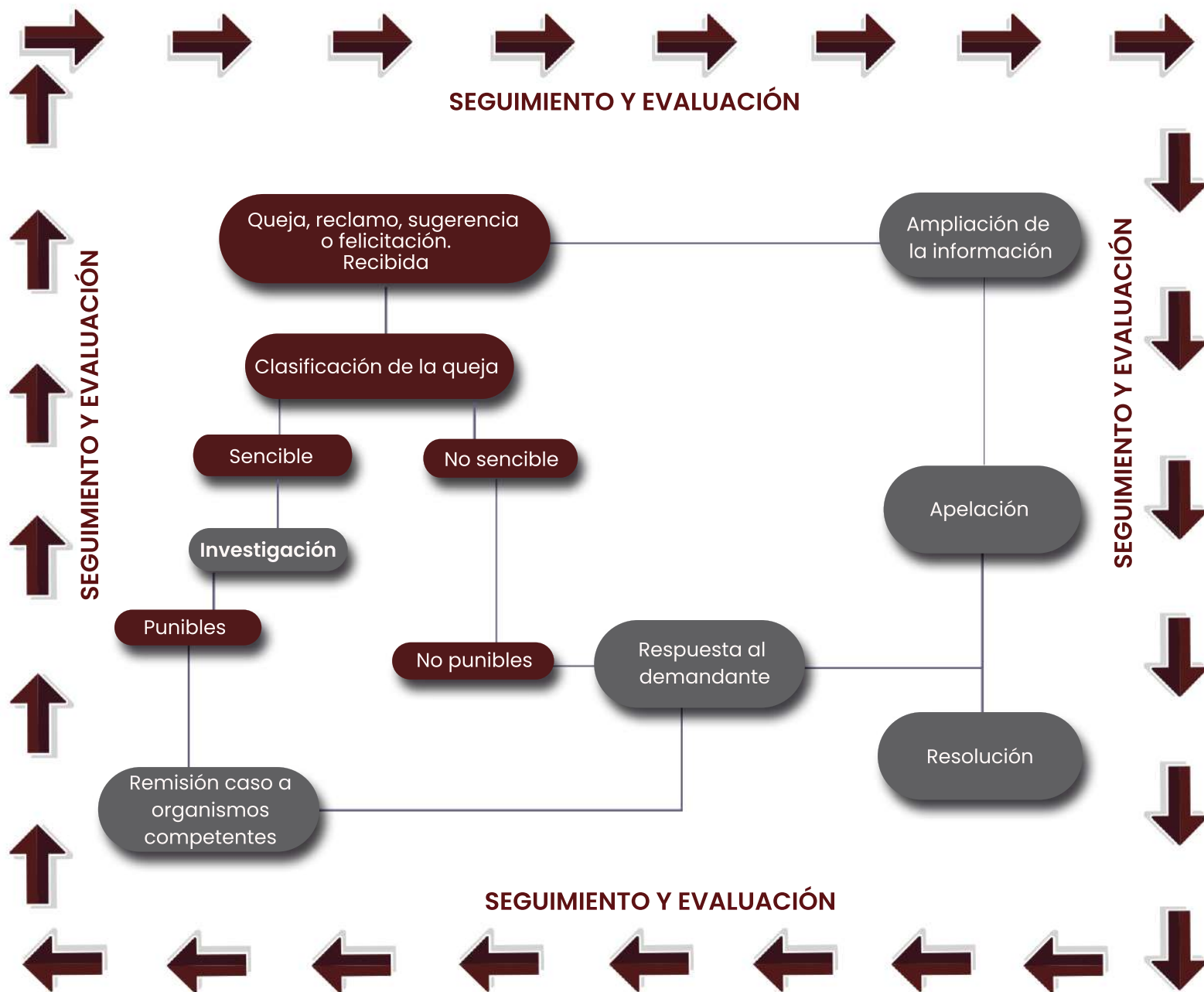
En casos de apelaciones recurrentes la investigación debe realizarse por dos personas del Comité del QRSF y tres personas más nombradas por la Dirección del SNPS/CC, diferentes de las que participaron en la investigación original, para dar garantías de imparcialidad y transparencia del proceso.



E. Seguimiento y monitoreo del Sistema QRSF

La Dirección del SNPS/CC será el encargado de hacer seguimiento y monitoreo al Comité del QRSF, animando a que este de las respuestas oportunas y se incorporen los aprendizajes a la práctica institucional.

Diagramación: Ejemplo de tramite para una Queja





Pastoral Social
Cáritas Colombiana
Por una Colombia justa y fraterna

**SECRETARIADO NACIONAL DE PASTORAL SOCIAL
CÁRITAS COLOMBIANA**

Cr. 58 N° 80-87 Barrio Entre Ríos
Tel: (571) 4377150 Bogotá, Colombia

Redes sociales:

@pastoralsocialc en Facebook, Instagram y Twitter

www.caritascalombiana.org