

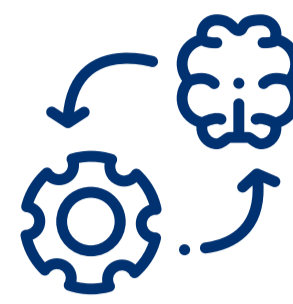
El Mecanismo de Peticiones, Quejas y Reclamos es un **recurso gratuito, abierto y accesible**, diseñado principalmente para las Personas Afectadas por Fi wi Riif, pero disponible para todos los grupos de interés y el personal de la iniciativa. Si la queja presentada es considerada elegible, el procedimiento de resolución sigue nueve pasos diseñados para **abordar las preocupaciones de manera rápida, efectiva y transparente**, asegurando que todas las partes sean escuchadas y se encuentren soluciones adecuadas.

El mecanismo PQR es



Accesible

- En las **oficinas del proyecto** en las islas y en la web.
- Debe ser de **conocimiento del personal del proyecto**.



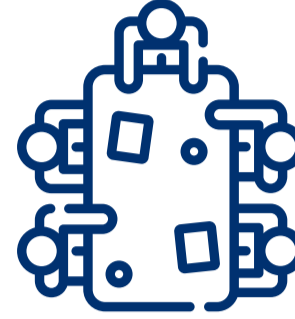
Práctico

- **Sencillo y viable**.
- **No debe ser una carga adicional** para el Fondo Acción ni para las partes interesadas.



Transparente

- Las decisiones se tomarán de manera **justa y transparente**.
- Se mantendrá **informados** a los reclamantes.



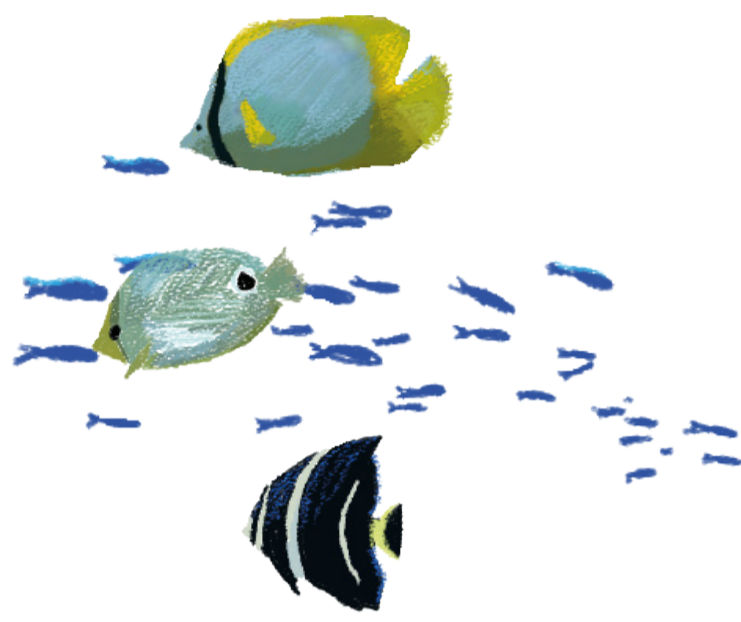
Independiente

El comité de supervisión y el equipo designado para atender/resolver será **independiente del área en la que se genera la queja**.



Oportuno

El proceso será **integral** y completarse de manera oportuna.



Elegibilidad



Es elegible

- Cualquier comunidad, organización, actor o grupo afectado (incluyendo individuos) que considere que **puede ser afectado negativamente por cualquier actividad del proyecto**.
- **Impactos negativos**, pueden ser directos o indirectos.
- **Cualquier Parte Afectada por el Proyecto puede presentar una queja**.
- Representantes (una persona u organización local) **pueden presentar una queja en nombre de una Parte Afectada por el Proyecto**, pero deben aportar pruebas concretas de su autoridad para representarla.
- Se tendrán en cuenta las **quejas anónimas**.



No es elegible

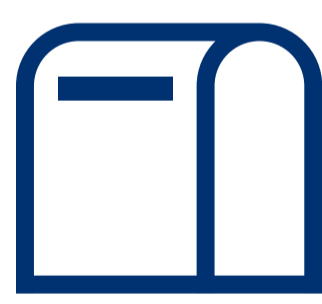
- Reclamaciones que **no se financien por el Proyecto**.
- Reclamaciones sobre **actividades que no ocurren en el archipiélago**.
- Quejas presentadas **después de la fecha de cierre oficial del Proyecto**.
- Quejas presentadas 18 meses después de la fecha del cierre oficial del Proyecto, **si los impactos negativos no pudieron ser identificados antes**.
- Quejas que se relacionen con las **leyes, políticas y reglamentos** de Colombia.
- Quejas sobre **asuntos internos del Fondo Acción** no relacionados con el proyecto.
- Reclamaciones presentadas por el mismo reclamante sobre asuntos que presentó al Mecanismo anteriormente, **a menos que se aporten nuevas pruebas**.

Canales de PQR



Formulario Online

[Conócelo aquí](#)



Buzones físicos

En la oficina de Fondo Acción en San Andrés Isla y en la oficina de la Fundación Providence en Providencia Isla se encuentra un buzón para recibir las preguntas, quejas y reclamos relacionados con el proyecto.



Correo electrónico

[Escribe aquí](#)



Vía telefónica



Procedimiento



1. Identificación de la queja



2. Acuse formal del recibo (y solicitud de información adicional, si aplica) en un plazo de 10 días



3. Valoración del tema e identificación de la categoría de riesgo



4. Elaboración de un borrador de respuesta



5. Implementación de acciones requeridas para resolver el problema y se registra lo realizado



6. Firma de la respuesta



7. Comunicación de la respuesta



8. Registro de la respuesta del reclamante, para evaluar si se cierra o se requiere algo adicional



9. Cierre de la queja (si requiere más atención, se vuelve al paso 2 para analizar y tomar las medidas adecuadas)

Más información

Fondo Acción, oficina San Andrés
Email: fiwiriif@fondoaccion.org
Celular: +57 315 8179258

