



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



## FUNDACIÓN INSTITUTO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ FICONPAZ

### IDENTIFICACIÓN:

No. 830.048.041-0

### Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS)

Escuchamos, discernimos y actuamos

Contáctanos

[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co)

### DOMICILIO PRINCIPAL:

Carrera 6 # 6ª - 93.  
Bogotá, Colombia

2 de mayo de 2023



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



## INTRODUCCIÓN

En la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, tenemos como principio de respeto, escucha y salvaguardia, buscar que los y las participantes de los programas así como el personal, den sus puntos de vista y opiniones, en los procesos y procedimientos, para esto se hace necesario crear el Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS), sean éstas en forma verbal, escritas, electrónicas o telefónicas, presentadas al correo [sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co), o en la Carrera 6 # 6ª – 93, en la ciudad de Bogotá D.C.

La Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, es un organismo de la Arquidiócesis de Bogotá, creado en 1996 con el objetivo de aportar a la construcción de una cultura de paz en Colombia, que diseña y desarrolla procesos en comunidades de base y con sectores específicos de la población, desde una perspectiva de educación para la paz que permita a las y los destinatarios ejercer con plenitud su ciudadanía, construir nuevos referentes y valores para la convivencia pacífica y la transformación no violenta de los conflictos y consolidar propuestas para la defensa, promoción y vivencia de los derechos humanos.

Su misión está centrada en *“Formar, promover y acompañar a ciudadanas y ciudadanos para que desarrollen las capacidades para liderar procesos de transformación social y políticos en el marco de una cultura de paz y reconciliación, democracia y derechos humanos en Colombia, fundamentados en el Evangelio y la Doctrina Social de la Iglesia”*.

Para realizar esta misión, se propone impulsar a través de todas sus acciones el siguiente ideario:

- Personas apropiadas de la noción de dignidad humana por su condición como hijos de Dios, vinculadas a procesos de participación ciudadana y con capacidades para liderar iniciativas de beneficio común.
- Personas que analizan e interpretan las tensiones sociales, culturales y políticas del país, comprometidas con la transformación social.
- Personas con un proyecto de vida coherente con los valores del Evangelio, comprometidas con la promoción de los derechos humanos y la no violencia.
- Colectivos y organizaciones que inciden en la generación de condiciones sostenibles de diálogo social, cultura de paz y reconciliación.

Su labor está organizada en tres grandes líneas estratégicas de acción:

- **Ciudadanías para la paz**, desde la cual se pretende formar y forjar nuevas generaciones de ciudadanos y ciudadanas comprometidas en la construcción de la cultura de paz y las transformaciones que un país como Colombia requiere para alcanzar una paz estable y duradera.
- **Diálogo social, paz y reconciliación**, desde la cual se busca fortalecer capacidades eclesiales y en la sociedad civil para integrar la cultura del encuentro y del diálogo en sus procesos cotidianos, comunitarios y de interlocución con instituciones para procurar formas de participación e incidencia social y política más efectivas que el uso de la violencia o las vías de hecho en la población colombiana.
- **Economías de paz y reconciliación**, desde la cual se busca diseñar mecanismos de inclusión socioeconómica por medios de vida éticos, lícitos y viables que contribuyan a la inserción, especialmente, de la juventud a la vida productiva del país con formas alternativas a las rentas criminales que se posicionan en los territorios como única posibilidad de acceso a medios de supervivencia.



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



Cada una de estas tres líneas estratégicas se desarrollan a través de tres componentes operativos:

1. Fortalecimiento de capacidades para el diálogo, la transformación de conflictos, la convivencia y la reconciliación.
2. Establecimiento y/o fortalecimiento de redes, plataformas que promuevan una infraestructura desde la sociedad civil para los procesos de paz y reconciliación que Colombia requiere.
3. Diálogo e incidencia para promover una relación de gobernanza entre sociedad civil y las instituciones de tal manera que sea ésta la vía privilegiada para garantizar que las y los ciudadanos participen de las decisiones que les afectan y se acuerdan mecanismos de transformación de corto y mediano plazo en la perspectiva de la transformación social de conflictos.

Todo el accionar de FICONPAZ está regido por seis principios fundamentales:

1. Centralidad de la dignidad humana
2. Las relaciones como el lugar privilegiado para la transformación de la sociedad, la construcción de la paz y la reconciliación.
3. El bien común como el horizonte temporal que permite la realización humana en coherencia con la dignidad de hijos de Dios.
4. La subsidiariedad que garantiza un lugar de participación corresponsable a todos los interlocutores de la organización en orden a que sean protagonistas de su propio desarrollo.
5. La justicia y los derechos humanos como mediación que garantiza a toda persona ser parte del desarrollo humano integral.
6. El cuidado de la casa común.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Felicidades y Sugerencias (PQFS), ayuda a la Fundación a observar, reconocer y mejorar las situaciones que se informan y/o se dan a conocer por parte de quienes participan de los procesos y los procedimientos de la Fundación, contribuyendo así a la transparencia, eficiencia y eficacia; salvaguardando la confidencialidad de quienes aporten en el desarrollo misional de la Fundación, a través del sistema.

### **Definiciones de Peticiones, Quejas, Felicidades y Sugerencias ( PQFS)**

**PETICIONES:** Son las solicitudes que se allegan a la Fundación, vía correo electrónico y en las oficinas ubicadas en los municipios que conforman nuestro alcance y cobertura. Peticiones presentadas verbalmente o escritas, para expresar situaciones que requieren respuesta por parte de la Fundación.

**QUEJAS:** Es un derecho fundamental de los ciudadanos y de quienes participan y quienes integran la Fundación, amparado en la Constitución Política de Colombia y contemplado en el presente manual, de FICONPAZ, quien recibirá peticiones verbales sobre situaciones que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero.

Toda persona tiene derecho a manifestar sus inconformidades a la organización con respecto a sus servicios; dicha queja debe estar relacionada con la prestación del servicio o calidad del producto en el proceso institucional.



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



Será responsabilidad de la Junta Directa, quien revisará las quejas, para con posterioridad evaluar y tramitar la misma entre urgente prioritaria o urgente inmediata, agotando el proceso interno y proceder con la respuesta.

**FELICITACIÓN:** Es la expresión de agradecimiento, por una buena aplicación de los procesos y procedimientos, que merecen reconocer las acciones.

Así mismo, reconocer las actitudes y los servicios realizados por una persona y/o equipo en cualquiera de los niveles de intervención.

**SUGERENCIA:** Revisar los procesos y los procedimientos frente a la idea que surge para fortalecer la Fundación en mejora de los procesos.

Éste, no requiere respuesta formal, pues puede ser motivo de una propuesta de ajuste.

### **Principios de las Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS)**

Para asegurar que el Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Quejas sea eficaz, fiable y por tanto utilizado, depende del cumplimiento de los siguientes principios:

**Dignidad:** haciendo referencia al valor inherente del ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad.

**Accesibilidad:** Se busca que desde la Fundación se garantice el acceso al sistema a todas las personas de interés. Se dará especial consideración a quienes no sepan leer y escribir, facilitando su participación de forma verbal, telefónica o gráfica.

**Justicia:** se busca trabajar por la justicia y la transformación de las estructuras injustas como exigencia del reconocimiento de la dignidad de la persona y de sus derechos. La primera vía de la caridad o, como dijo Pablo VI, su 'medida mínima', parte integrante de ese amor 'con obras y según la verdad', al que nos exhorta el Apóstol Juan". La justicia, en este sentido, es presupuesto del amor con caridad.

**Confianza:** Es la seguridad para que el sistema funcione exitosamente en un ambiente de cooperación fraterna y entre todas las partes, buscando la imparcialidad y sin riesgo para quien gestiona la información u otras personas.

**Respeto:** Teniendo en cuenta la dignidad de la persona humana y el principio de justicia y dignidad, se escuchará con atención a todas las personas que requieran hacer uso del sistema, independientemente de quién y cómo lo exprese.

**Confidencialidad:** Toda manifestación verbal o escrita de la 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



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



## Grupo de interés

Son los que hacen parte y participan en los diferentes proyectos y programas que desarrolla la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, como agentes de pastoral, líderes comunitarios y comunidades receptoras.

## Conformación del Comité del Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS):

Tres personas:

- Director de la Fundación
- Un representante del Comité de Convivencia
- Dirección de programas

Este comité es elegido por la Dirección Nacional y se reunirá periódicamente cada mes y/u ocasional cuando el Sistema así lo requiera.

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

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

**Confidencialidad:** es la garantía con la que todos los miembros del Comité al recibir y/o conocer la información sensible o no-sensible, la asuma como protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

**Competencia:** La Fundación, tiene la capacidad de escucha, mediación, empatía y discernimiento para la toma de decisiones, sin embargo, en los asuntos que sean sensibles deben ser informadas y notificadas a la autoridad competente según la legislación Colombiana.

## Funciones del Comité del Sistema de Peticiones, Quejas, Felicitaciones y Sugerencias (PQFS):

### Serán funciones del Comité:

- Dar a conocer y propiciar la divulgación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y sus herramientas para su conocimiento y aplicación.
- Revisar periódicamente el correo del sistema y/o los buzones establecidos en las sedes de FICONPAZ.
- Hacer el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, felicitaciones y sugerencias.
- Atender las consultas e inquietudes que se presenten por los canales de contacto
- Responder oportunamente a las peticiones, quejas y sugerencias presentadas por los grupos de interés y/o los participantes.
- Elaborar y presentar un informe semestral sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) Ante la dirección nacional
- Alimentar el Excel mensualmente y enviarlo a la dirección de la fundación

## Procedimientos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



Cada solicitud presentada se clasificará según su naturaleza y el asunto que trate la misma, para luego ser revisada e investigada para determinar su objeto, proceso a continuar (investigación), agotar proceso interno de recolección de testimonios o pruebas, visita a las comunidades procediendo con la respuesta y de ser necesario implementar un proceso interno para fortalecer el asunto confirmando la acción debe adoptarse en respuesta a la solicitud presentada.

Así mismo, es de aclarar que, si se llega a identificar una petición, queja o reclamo como sensible o grave, el Comité realizará una investigación confidencial para solicitar la vinculación de una autoridad competente, según el Código Penal Colombiano y que sea desde ahí que se haga el proceso de investigación de los presuntos hechos, apoyando a las entidades encargadas y dando acompañamiento a quienes dieron a conocer los hechos.

Si las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias son no sensibles, el Comité realizará la consulta al proyecto o programa del cual se está relacionando en el escrito y se analizará el caso para proceder a dar respuesta.

### **Respuestas**

Para las peticiones y quejas: Una vez se hagan las clasificaciones, se caracterizarán en la naturaleza de su sensibilidad o no, dependiendo de los hechos narrados y de las pruebas aportadas al asunto.

Si las quejas son no sensibles el procedimiento tomará 20 días hábiles, para proceder a evaluar, realizar plan de mejora y dar respuesta al peticionario. El Comité hará llegar al reclamante la respuesta según el medio de recepción que considere pertinente.

Si las quejas son sensibles el procedimiento tomará 45 días hábiles. Para esto, el Comité revisará el escrito y las pruebas de los hechos que se relacionan, haciendo llegar al reclamante el procedimiento que se tomará y la posible vinculación dando a conocer a la autoridad competente para que sea esta quien investigue y proceda de acuerdo con el ordenamiento Jurídico Nacional Colombiano, y proceder con la respuesta según el medio de recepción que considere pertinente. En casos especiales se notificará al reclamante la necesidad de instaurar la denuncia.

En casos donde el proceso requiera más de 45 días hábiles para su investigación, se procederá a enviar dentro del periodo inicial un comunicado al peticionario sobre este particular.

### **Reclamos y Sugerencias**

Si el reclamo y/o las sugerencias son no sensibles el procedimiento tomará 20 días hábiles. El Comité hará llegar al reclamante la respuesta según el medio de recepción que considere pertinente.

Si el reclamo y/o las sugerencias son sensibles, la indagación, investigación y respuesta tomará 30 días hábiles, donde se hará llegar al reclamante la respuesta.

Instauración de la apelación por parte del accionante en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ.



Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ  
Carrera 6 # 6ª A – 93, Bogotá - Colombia  
Teléfono: +57 601 7560 104  
Móvil: +57 310 806 79 28  
[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co) / Web: [www.ficonpaz.org](http://www.ficonpaz.org)



Una vez la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, envía la respuesta se puede controvertir la misma, es decir, la persona puede manifestar el no estar de acuerdo con la respuesta y elevar esto al Comité, informando las razones de la misma y aclarando más su Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para esto contará con un tiempo de 10 días hábiles, de lo contrario se entenderá como aceptada la respuesta.

Para este caso, el director deberá nombrar a dos personas de la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, para que apoye a quien está investigando los hechos, dando objetividad y garantía al debido proceso

Transformaciones y lecciones aprendidas para la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ. Como resultado del hallazgo del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

El Comité de la Fundación Instituto para la Construcción de la Paz – FICONPAZ, debe emitir recomendaciones a los distintos comités o cargos responsables de procesos y procedimientos, protocolos y/ normas en orden a integrar mejoras, cambios o adaptaciones que garanticen la correcta implementación de las acciones derivadas del mandato misional y el adecuado funcionamiento de los programas y proyectos.

### **Fundación Instituto para la Construcción de la Paz - FICONPAZ**

Escuchamos, discernimos y actuamos

Contáctanos

[sistemadequejas@ficonpaz.co](mailto:sistemadequejas@ficonpaz.co)