

## MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

### PROYECTO MANEJO INTEGRADO DE LA CUENCA DEL RÍO PUTUMAYO-IÇÁ

**AGENCIA EJECUTORA REGIONAL**  
**Wildlife Conservation Society – WCS**

Con el objetivo de atender las dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc, que puedan generarse en la implementación del Proyecto “Manejo Integrado de la Cuenca del Río Putumayo-Içá”, se tiene un Mecanismo de Atención a Quejas y Reclamos – MAQR, orientado a fortalecer la participación directa de las partes interesadas.

[MAQR – Cuenca Putumayo-Içá \(cuencaputumayoica.com\)](http://cuencaputumayoica.com)

El MAQR vincula igualmente los Mecanismos Globales de Reparación de Agravios propios de WCS y del BM y su implementación se concibe como un proceso de mejora que se irá perfeccionando durante la implementación del Proyecto. En este sentido, el propósito del MAQR es proporcionar un mecanismo para que las personas, organizaciones, instituciones de gobierno, y/o comunidades afectadas, y otras personas con conocimiento de las circunstancias, puedan presentar de buena fe sobre los impactos del Proyecto; proporcionando una estructura que garantice que las dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc se traten, respondan y documenten de manera justa y oportuna. Lo anterior permitirá igualmente obtener insumos para mejorar la implementación y los resultados del Proyecto y evitar que se generen conflictos, atendiendo los reclamos y sugerencias con agilidad, actuando siempre bajo los siguientes principios:

- Libertad de expresión,
- Respeto por la Cosmovisión de los pueblos indígenas,
- Transparencia, confidencialidad y accesibilidad, fortaleciendo las rutas de participación a las partes interesadas y brindando información de acceso público sobre los planteamientos que atienda el MAQR,
- Legitimidad, brindando seguridad y fortaleciendo la gobernabilidad,
- Equidad, haciendo énfasis en grupos vulnerables con menos oportunidades como son los pueblos indígenas y afrodescendientes, mujeres, jóvenes, entre otros.

Con fines del MAQR se entenderá una queja y reclamo como la presentación de agravio hecha de buena fe sobre el Proyecto y sus actividades, sobre el cual haya motivo razonable para creer que esté contribuyendo a o causando abusos de los derechos humanos o violaciones de los derechos humanos de individuos o comunidades. Es importante resaltar que estas pueden realizarse de forma anónima, por lo que la información no pública, sensible y/o personalmente identificable será tratada como confidencial en la medida de lo posible, según las circunstancias. En los casos en los cuales la presentación de una queja y reclamo implique riesgos para quien los reporta, WCS responderá de manera que se proteja su privacidad y se garantice la confidencialidad de la información proporcionada, permitiendo al mismo tiempo que se corrija adecuadamente cualquier agravio confirmado. En ciertas circunstancias, WCS podría estar legalmente obligada a revelar información proporcionada bajo el MAQR.

Para iniciar el proceso, se dispondrá de los siguientes canales de acceso, los cuáles serán socializados entre las partes interesadas:

- (i) recepción persona a persona, a través de los líderes y representantes de las organizaciones y sistemas de gobernanza propios de los pueblos indígenas, comunidades locales; quienes a su vez presentarán el caso a un miembro de la Unidad de Manejo del Proyecto (UMP) y/o a un miembro de las instituciones que hacen parte de la ejecución de las actividades; contribuyendo así a una retroalimentación ajustada

a la cultura y costumbres de los pueblos indígenas y afrodescendientes de resolución de inconformidades. En este punto es importante resaltar que los líderes y representantes serán capacitados y vinculados al funcionamiento del MAQR,

(ii) radicación de queja y reclamo escrita por correo electrónico [contacto@cuencaputumayoica.com](mailto:contacto@cuencaputumayoica.com) y/o a través de las páginas web del Proyecto y de las entidades socias que hacen parte de la implementación de actividades del proyecto. Respecto a la página web del Proyecto, esta tendrá una pestaña denominada “MAQR”, la cual alojará un formulario para que cualquier parte interesada ingresar sus quejas y reclamos. Una vez ingresados, se generará una respuesta automática confirmando recepción de la solicitud, generando un número de radicado e informando que en un plazo no mayor a 15 días hábiles se estará brindando una respuesta. Este mecanismo permitirá igualmente que la identidad de las personas sea protegida, al no ser obligatorio diligenciar los campos de nombre, cédula y lugar.

(iii) vía telefónica, a las líneas habilitadas con este propósito y que se encuentran en la pestaña de “CONTACTENOS” en la página Web del Proyecto.

[Cuenca Putumayo-Icá – WCS \(cuencaputumayoica.com\)](http://Cuenca Putumayo-Icá – WCS (cuencaputumayoica.com))

[Contáctenos – Cuenca Putumayo-Icá \(cuencaputumayoica.com\)](http://Contáctenos – Cuenca Putumayo-Icá (cuencaputumayoica.com))

Para poder adelantarse la investigación respectiva y generar una respuesta apropiada de manera personalizada, se debe contar con la siguiente información:

- Nombre(s), afiliación(es), dirección(es) y otra información de contacto de quien reporta la queja y reclamo y/o su(s) representante(s). Los representantes deben identificar a la(s) persona(s) en cuyo nombre se presenta la queja y reclamo, y proporcionar evidencia de su autoridad para representar a dicha(s) persona(s). **En cualquier caso, se reitera que quien reporta puede permanecer en el anonimato.** No obstante, es importante tener en cuenta que los reportes anónimos podrían limitar la capacidad de las entidades socias para investigar y responder adecuadamente a la queja y reclamo.
- Una descripción de los hechos, circunstancias y eventos específicos que dieron origen a la queja y reclamo: ubicación, fecha, hora, nombres y descripciones de las personas involucradas, declaraciones hechas incluyendo citas exactas cuando sea posible, acciones observadas o presenciadas, y nombres o descripciones de cualquier testigo. Cuanto más específica y detallada sea la información proporcionada, más completa y eficaz será la investigación y respuesta.
- Una explicación del daño sufrido y de cómo se violaron los derechos de un individuo o de una comunidad. Quien reporta una queja o reclamo puede referirse a códigos de conducta, estándares, políticas u otros marcos pertinentes al caso y, cuando sea aplicable, debe describir cualquier esfuerzo para resolver el caso a través de otros mecanismos de reparación disponibles.
- Una descripción de la reparación solicitada, cuando sea pertinente o apropiado.

Una vez que se recibe un caso, esta se remite a la UMP, la cual desarrollará un plan de revisión adecuado para la ubicación, naturaleza, seriedad y complejidad de la queja y reclamo. Este plan definirá el proceso para investigar y responder, incluyendo los siguientes pasos (Figura 1):

- i. Investigación: Toda queja y reclamo se clasificará en dos grandes categorías: “Corresponden al Proyecto Putumayo-Icá” o “No corresponde al Proyecto Putumayo-Icá”,

siendo esta clasificación responsabilidad de la UMP, en cabeza del Director del Proyecto y del Coordinador de Estándares Ambientales y Sociales. Los casos clasificados como “Corresponden” se reclasificarán en las siguientes categorías, ateniendo a su naturaleza:

- Solicitud de información: se refiere a los planteamientos que formulan cuestionamientos sobre responsabilidades o fechas de ejecución de actividades,
- Compromisos asumidos por el Proyecto, referentes a la aplicación de los protocolos o planes establecidos para la implementación de las diferentes actividades del Proyecto, como Talleres, Capacitaciones, Asistencia Técnica, Actividades de intervención, Monitoreo y Seguimiento.
- Cumplimiento del Proyecto en los Planes de Salvaguardas y Marco de Gestión Ambiental y Social,
- Desempeño institucional, la cual recogen todos los planteamientos que sean recibidos en relación con la actuación de las instituciones socias del Proyecto.

Por otra parte, se clasificarán como “No corresponden” a las reclamaciones que se determinen como falsas, frívolas o presentadas con intención maliciosa, las cuales serán rechazadas y excluidas de toda consideración ulterior y se notificará a las partes interesadas sobre la determinación realizada, conduciendo al respectivo cierre del caso. La investigación puede incluir entrevistas con el personal del Proyecto, testigos y personas afectadas (en la medida de lo posible y apropiado), revisión de la documentación pertinente y otros materiales, toma de fotografías, así como otra recopilación de información para determinar la base fáctica del caso.

ii. Documentación: todos los casos procesados bajo el MAQR serán documentados y rastreados. Los resultados de la investigación y cualquier recomendación para la resolución o acción correctiva serán documentados por escrito.

iii. Comunicación: se notificará a quien reporta que la queja ha sido recibida, y se identificará un punto de contacto. Al concluir la investigación, los resultados de la investigación y las acciones pertinentes se comunicarán a través de los mecanismos que este haya informado para recibir respuesta.

iv. Monitoreo: si así se recomienda en el informe de investigación del caso, WCS supervisará la aplicación de las medidas correctivas adoptadas y documentará los progresos.

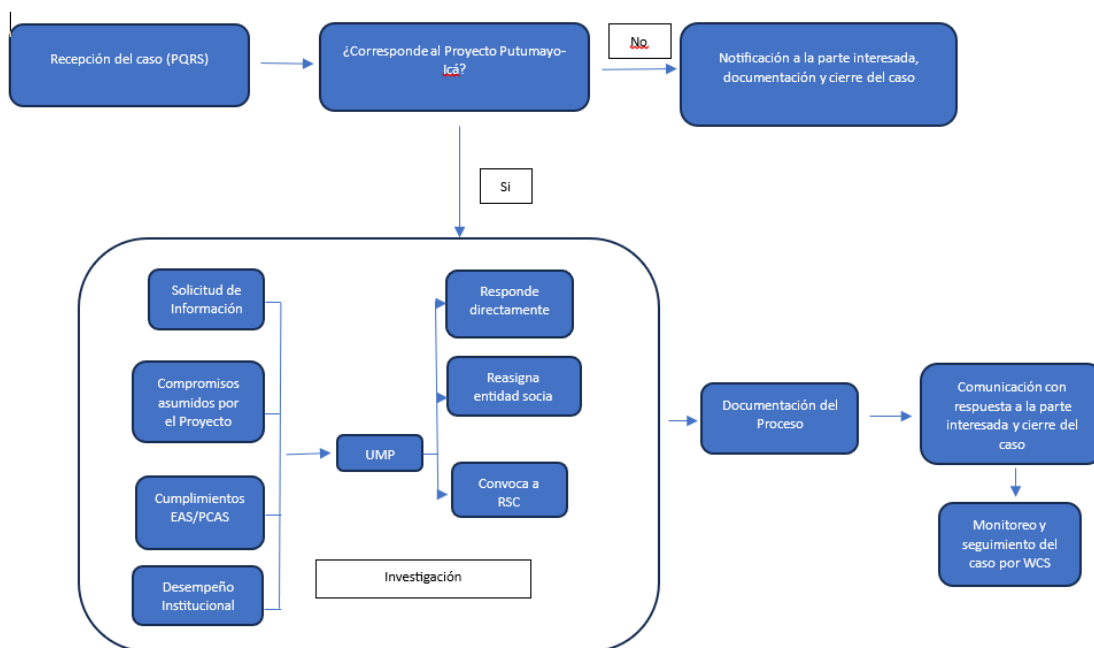


Figura 1. Esquema de análisis, respuesta y cierre de quejas y reclamos recibidos en el MAQR del Proyecto Putumayo-Içá.

Para cualquier queja presentada, la respuesta no podrá exceder 15 días hábiles. En caso de demora se notificará a las partes interesadas explicando las razones del retraso y la fecha límite de respuesta.

De acuerdo con la naturaleza del caso, la UMP evaluará la viabilidad de atender y resolver directamente la misma. En caso de ser requerido, la UMP podrá apoyarse en entidades socias a fin de complementar la respuesta a una queja y reclamo o directamente reasignará la misma, siendo en este último caso responsabilidad de la entidad socia el asumir el proceso y dar la respectiva respuesta en los tiempos definidos, informando siempre a la UMP. De otro lado, si la gravedad del caso lo amerita, el Director del Proyecto y el Coordinador de Estándares Ambientales y Sociales podrán convocar de manera extraordinaria al Comité Directivo Regional, ante el cual se presentará toda la documentación requerida para apoyar la toma de decisiones.

Los grados y tipos de PQRS de acuerdo con el mecanismo propio de WCS, que se utiliza para este proyecto se describen a continuación.

Tabla 1. Grados y Tipos de PQRS en el MAQR del Proyecto Putumayo-Içá.

| Categoría | Tipo  |
|-----------|---|
| 0         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comentarios positivos - Sugerencias/Ideas - Solicitud de información</li> <li>Comentarios positivos o información sobre el proyecto, su personal o sus actividades.</li> <li>Sugerencias o ideas que no son necesariamente el resultado de quejas o insatisfacción con los programas.</li> <li>Solicitudes de información relevante a la programación del sitio.</li> </ul> <p><b>EJEMPLOS:</b> Un miembro de la comunidad sugiere que el Proyecto patrocine un día de mercado local, una mujer pregunta sobre oportunidades de trabajo disponibles actualmente, un grupo de la comunidad expresa su agradecimiento por las mejoras resultantes de un proyecto reciente.</p> |

|   |  |
|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Asistencia</li> <li>Solicitud de apoyo o asistencia que no es en forma de queja sobre WCS/personal del sitio o programación.</li> </ul> <p><u>EJEMPLOS:</u> Apoyo con un entierro, solicitud de ayuda para el pago de transporte al hospital.</p>  |
| 2 | <p><b><u>NO HAY RIESGO /NO ES SENSIBLE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa una insatisfacción menor con - las regulaciones o actividades del programa de WCS/sitio</li> <li>Quejas que expresan insatisfacción o malentendido de las regulaciones de WCS/sitio o actividades del programa.</li> <li>No relacionadas con mala conducta del personal.</li> </ul> <p><u>EJEMPLOS:</u> Retrasos en la implementación del proyecto, un miembro de la comunidad informa que recibió un pollo/bolsa de arroz/etc. menos de lo esperado, miembros de la comunidad expresan que las zonas de caza son ineficaces.</p>  |
| 3 | <p><b><u>RIESGO DE BAJO A MEDIO/SENSIBLE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa gran insatisfacción con las regulaciones de WCS/sitio o actividades del programa, o acción/inacción del personal de WCS/sitio o personal asociado.</li> <li>Sugerencias sobre actividades ilegales</li> <li>Quejas que indican una mala implementación o concientización del proyecto, errores de inclusión/exclusión, abuso verbal, intimidación o acusaciones de favoritismo por parte del personal de WCS/del sitio y/o personal asociado, acciones o inacciones del personal que indican mala conducta pero que no resultan en riesgos serios de seguridad.</li> </ul> <p><u>EJEMPLOS:</u> Mala implementación del CLPI, individuos o comunidades que quieren interrumpir su participación en un programa/actividad, exclusión injusta, información sobre actividad ilegal que no implica al personal de WCS/del sitio o a los socios.</p>   |
| 4 | <p><b><u>RIESGO DE MEDIO A ALTO/SENSIBLE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas o alegaciones relacionadas con la acción o inacción del personal de WCS/del centro o del personal asociado que impliquen abuso de fondos, abuso verbal o acoso sexual verbal, corrupción, relaciones inapropiadas, actividades ilegales, comportamiento amenazante (física, psicológica, emocionalmente).</li> <li>Quejas que sugieren que el personal de WCS/del centro o el personal asociado están implicados en actividades ilegales, relaciones inapropiadas entre el personal de WCS/del centro y los miembros de la comunidad, sobornos monetarios, uso indebido de los fondos del programa.</li> </ul>  |
| 5 | <p><b><u>RIESGO ALTO /ALTA SENSIBILIDAD</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presuntas violaciones de los derechos humanos cometidas por el personal de WCS/las instalaciones o los socios, incluidas la explotación y el abuso sexuales, el abuso infantil, la trata de seres humanos, la violencia extrema, las acciones o inacciones con resultado de muerte, fallecimiento o lesiones graves como consecuencia de actividades operativas.</li> <li>Acusaciones contra el personal de WCS/del centro y contra el personal asociado de explotación y abuso sexual, abuso infantil, abuso de adultos vulnerables, discriminación (raza, sexo, género, discapacidad, idioma, religión, etc.), violencia extrema, trata de seres humanos, crímenes de guerra*, crímenes contra la humanidad.</li> </ul> <p><u>EJEMPLOS:</u> Pedir favores sexuales a cambio de ayuda, violación y/o violencia física, violencia con resultado de muerte o muerte como consecuencia de la mala conducta,</p> |

acción u omisión del personal, miembro de la milicia muerto como resultado de las operaciones de los guardaparques.

A continuación, se presenta el diagrama de flujo sobre la ruta para la recepción, resolución y comunicación del Mecanismo de Quejas y Reclamos.



Figura 2. Ruta Mecanismo de Quejas y Reclamos recibidos en el MAQR del Proyecto Putumayo-Içá.

La figura 2, presenta la ruta del mecanismo de Quejas y Reclamos.

- **Formas de presentar PQR:** Existen varias formas de presentar dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc, se puede hacer de manera verbal, escrita, mediante video, fotografía, audio, correo electrónico, directamente en la pagina del Proyecto, voz a voz, etc. Una vez se recibe, y dependiendo de la forma, el Coordinador de Estándares Ambientales y Sociales del Proyecto transcribe al formato Kobo para que quede registrada en el sistema y se pueda hacer el seguimiento.
- **Transferencia Automática ASANA:** Después de tener las dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc, está se transfiere automáticamente al sistema ASANA, en un tiempo no mayor a 24 horas y el Coordinador de Estándares Ambientales y Sociales del Proyecto recibe mediante correo electrónico la notificación.
- **Notificación Automática Basada en la categoría:** Una vez el Coordinador de Estándares Ambientales y Sociales del Proyecto recibe la notificación al correo, entra al sistema ASANA y de acuerdo con criterios propios del mecanismo, los soportes y otras evidencias se otorga la categoría (ver tabla 1) a las dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc, en ese momento y de acuerdo con la categoría otorgada se direcciona a los diferentes niveles, director regional, directores países, comité directivo regional, entidades socias, para construir la respuesta.



- Para las categorías 0,1,2 no se notifica al comité directivo regional del Proyecto, a los directores de país de WCS, al director regional AAO de WCS. La respuesta se da desde la Unidad de Manejo del Proyecto (UMP).
- Categorías 3,4,5 que presentan algún tipo de riesgo se notifica al comité directivo regional del Proyecto, al director de país de WCS involucrado, al director regional de AAO de WCS, en caso de un caso grave se notifica al director jurídico y al director de comunidades y derechos humanos global de WCS.

Finalmente es importante resaltar que la UMP documentará todo el proceso de las dudas, inquietudes, quejas, preguntas, recomendaciones, recibir felicitaciones, etc, generando el respectivo reporte al Comité Directivo Regional y consolidando la información en los reportes semestrales enviados al BM.

En cualquier caso, las comunidades y las personas que consideren que se ven afectadas negativamente por un proyecto apoyado por el BM también pueden presentar sus quejas directamente al Banco a través del Servicio de reparación de agravios por los siguientes canales:

- Por correo electrónico: [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org)
- Por fax: +1.202.614.7313
- Por correo: Banco Mundial, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA.