

# PLANTILLA DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

## FORMATO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

QUIEN RECIBE LA QUEJA					
Nombre:					
Ciudad:					
QUIEN INTERPONE LA RECLAMACIÓN O QUEJA					
Nombre:					
Ciudad:					
QUIEN ES LA VÍCTIMA O VÍCTIMAS					
<b>Identificar grupo (marque todos los que apliquen)</b>					
Niño/a	Mujer	Joven	Trabajador/a de la empresa	Otro	
Nombre si procede					
FORMATO DE RECLAMACIÓN O QUEJA					
Verbal	Escrita	Correo electrónico	Línea telefónica	Reunión	Otras
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS					
Lugar:					
Fecha:					
DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LOS HECHOS (hechos ocurridos, lugar y partes involucradas)					

IDENTIFICACIÓN					
Situación:	Abuso a los derechos humanos		Situación de riesgo para los derechos humanos	Situación que no genera riesgo para los derechos humanos	
Derecho vulnerado:	Derechos laborales	Derecho Civiles y Políticos	Derechos económicos, sociales y culturales	Derechos de las comunidades	
Derecho específico, si procede:					
Presunto responsable:	Personal de la empresa	Personal de seguridad privada	Personal de seguridad del estado	Contratista	Otros
Responsable específico, si procede:					
CARACTERÍSTICAS DE LA RECLAMACIÓN O LA QUEJA					
Tipo de infracción:	Inexistente		Menor	Seria	Grave
Tipo de medida que se debe tomar:	Preventiva		Correctiva	Compensatoria	
Áreas de la organización que están involucradas:					
Responsable de la gestión:					
SEGUIMIENTO:					
Fuente con la que se contrasta la información				Observaciones	
	Institución del Estado				
	Organismo de control del Estado				
	Medios de comunicación				
	Portal de quejas				
	Sindicato				
	ONG				
	Comunidad				
Otros					
Seguimiento de la reclamación o queja				Observaciones	
	Registro o reporte interno				
	Acuse de recibo de la reclamación o queja				
	Resultado de la investigación interna				
Acción correctiva de la empresa					

	Reporta a autoridades (si procede)		
	Seguimiento de las acciones de las autoridades		
	Resultado de la investigación de las autoridades		
	Acciones correctivas de autoridad competente		
	Resultado de acciones		
	Comunicación a los afectados de los resultados de las investigaciones y de las acciones correctivas		
	Conformidad de los afectados con las medidas adelantadas		
	Cierre		
	Lugar de archivo de la información.		