

Procesos para realizar tú
queja o reclamo:

Mecanismo de Reparación de Quejas (MRQ)

El BDP-S.A.M. atiende de manera oportuna y adecuada las quejas de los ciudadanos y ciudadanas involucrados en sus intervenciones, con el objetivo de tomar las acciones necesarias e inmediatas que garanticen la armonía entre las partes. Las quejas pueden estar dirigidas a la institución, así como a sus proveedores, colaboradores y consultores vinculados.



¿Qué es una queja o reclamo?

Es la insatisfacción o no conformidad formulada por una persona o entidad asociada a la acción o inacción en las diferentes intervenciones en donde participa El BDP-S.A.M.



¿Quiénes pueden presentar una queja?

Personas, hombres o mujeres de la ciudad o ámbito rural, poblaciones campesinas o nativas que se vean afectados por algún Proyecto o Programa con intervención del BPD-S.A.M.

¿CUALES SON LOS PROCESOS PARA LA ATENCION DE QUEJAS O RECLAMOS?



1.- RECEPCIÓN O REGISTRO

Puedes presentar tu queja acercándote al Punto de Reclamo de cualquier Agencia de BDP-S.A.M. o ingresarla por el formulario virtual disponible en esta pagina web, disponible en tres idiomas español, aymara o quechua.



2.- EVALUACIÓN

BDP-S.A.M. evaluara las características y sustento de la queja, mediante la Jefatura de Atención al Cliente y Jefatura de Proyectos de Desarrollo y Sostenibilidad.



3.- RESOLUCIÓN

BDP-S.A.M. a través de sus diferentes áreas evalúa y coordina las alternativas para resolver la queja y emitir resolución. Se informa al ciudadano o ciudadana de las medidas adoptadas.



4.- CIERRE Y ARCHIVO

Se cierra el caso una vez que se haya informado al ciudadano o ciudadana que realizó la queja y se archiva.



5.- DIVULGACIÓN DE LA RESOLUCIÓN

Cerrado el caso, se actualiza el historial de quejas.

¿QUÉ TIPO DE QUEJAS EXISTEN?

1. Divulgación de Información:

Quando las intervenciones no implementan mecanismos de difusión suficientes y adecuados dirigidos a los actores involucrados.

Ejemplos:

- Que no se haya difundido por ningún medio las actividades que la intervención realizará en un territorio determinado.
- Que la información divulgada no sea apropiada para el contexto del territorio, que incluye lenguaje e idioma.

2. Salvaguardas Ambientales y Sociales:

Incluye la gestión de riesgos e impactos en una intervención abarca elementos relacionados con las Políticas Ambientales y Sociales del BDP-S.A.M., incluyendo la participación de actores, enfoque de género, atención a pueblos indígenas y originarios, y la protección del patrimonio cultural, entre otros aspectos.

Ejemplos:

- No se contemplan mecanismos de participación de los pueblos indígenas u originarios en las diferentes etapas del proyecto.
- Que las brigadas de campo de un proyecto no cuenten con la indumentaria de seguridad adecuada para la realización de sus actividades.

3. Administrativo

Vinculadas a la gestión, transparencia y la rendición de cuentas de temas administrativos y financieros de una intervención.

Ejemplos:

- Si el equipo gestor se niega a realizar la rendición de cuentas de una intervención.
- Cuando existen retrasos o falta de información de los procesos logísticos de una intervención.

4. Integridad

Relacionado con un inadecuado trato y relacionamiento con el personal de la intervención, la existencia de acciones u omisiones en la atención o solicitudes de los actores involucrados, así como conflictos de interés y otros aspectos que contravengan los principios institucionales y el código de ética de la institución.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR MI QUEJA ANTE EL BDP-S.A.M?

1. De manera presencial:

Acercandose al Punto de Reclamo de cualquier Sucursal o Agencia mediante la entrega o llenado del Formulario de Reclamo, o presentando un carta escrita en Oficina Nacional.

**Descargar
Formulario de
Queja / Reclamo**

2. De manera virtual:

A través del llenado del formulario virtual que esta disponible en tres idiomas Español, Aymara y Quechua:

Formulario

Comunicandote a la línea gratuita:

800 10 3737

RESOLUCIÓN DE QUEJAS

A continuación, descarga el historial de quejas resueltas por BDP-S.A.M.

**Historial de
quejas**