



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y CONSULTAS
RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES
VERSION 1.0**

**FUNDACIÓN ACHE - ARTE, CULTURA, HISTORIA Y EDUCACIÓN
NIT: 901.765.844-0**

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)*, así como de las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, garantizando una atención oportuna, transparente y respetuosa de los derechos de los interesados.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a:

- Beneficiarios.
- Niños, niñas y adolescentes a través de sus representantes legales.
- Padres de familia y acudientes.
- Voluntarios.
- Artistas y talleristas.
- Contratistas y proveedores.
- Donantes y patrocinadores.
- Aliados estratégicos.
- Comunidad en general.

3. CANALES DE RECEPCIÓN

La Fundación recibirá solicitudes a través de los siguientes canales:

**FUNDACIÓN ACHE – ARTE, CULTURA, HISTORIA Y EDUCACIÓN
NIT 901.765.844-0**

Dirección: Carrera 47 No. 70 – 212, Edificio Mediterráneo, oficina 304.

Ciudad: Barranquilla, Atlántico

Correo electrónico: contacto.fundacionache@gmail.com – contacto@fundacionache.com

Teléfono: 313 856 5747 – 311 660 4553

Página web: <https://fundacionache.com/>

4. DEFINICIONES

- Petición: Solicitud respetuosa de información, documentos, certificaciones o actuaciones.
- Queja: Manifestación de inconformidad respecto de la atención o conducta de colaboradores, voluntarios o representantes de la Fundación.





- Reclamo: Solicitud presentada por considerar afectado un derecho o por requerir corrección de una situación particular
- Sugerencia: Propuesta orientada al mejoramiento de los servicios, programas o actividades institucionales.
- Denuncia: Comunicación relacionada con presuntas irregularidades, actos contrarios a la ley, vulneración de derechos o incumplimiento de deberes institucionales.
- Consulta de Datos Personales: Solicitud para conocer información personal almacenada por la Fundación.
- Reclamo de Datos Personales: Solicitud para actualizar, corregir, suprimir o revocar autorizaciones relacionadas con datos personales.

5. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

La atención y seguimiento de las solicitudes estará a cargo de la Dirección Ejecutiva o de la persona designada por la Representación Legal de la Fundación.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Recepción

Toda solicitud recibida será registrada en un control interno indicando:

- Fecha de recepción.
- Nombre del solicitante.
- Medio de recepción.
- Tipo de solicitud.
- Datos de contacto.
- Descripción del asunto.

6.2. Análisis

La Fundación verificará:

- Competencia para responder.
- Información aportada.
- Documentos anexos.
- Necesidad de aclaraciones o ampliaciones.

Si la información es insuficiente, se solicitará al interesado complementar la solicitud.

6.3. Respuesta

La respuesta será emitida por escrito mediante correo electrónico o por el medio indicado por el solicitante.





7. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Peticiones de información:

Hasta quince (15) días hábiles.

Consultas relacionadas con datos personales:

Hasta diez (10) días hábiles.

Reclamos relacionados con datos personales:

Hasta quince (15) días hábiles.

Quejas, sugerencias y de denuncias:

Hasta quince (15) días hábiles.

Cuando no sea posible responder dentro del plazo establecido, la Fundación informará al interesado los motivos de la demora y la fecha estimada de respuesta.

8. CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

Los titulares de la información podrán solicitar:

- Conocimiento de los datos almacenados.
- Actualización de información.
- Corrección de datos inexactos.
- Supresión de información cuando proceda.
- Revocatoria de autorizaciones.
- Prueba de la autorización otorgada.

Las solicitudes deberán contener:

- Nombre completo del titular.
- Documento de identidad.
- Datos de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Documentos de soporte cuando corresponda.

9. CONFIDENCIALIDAD

La Fundación garantizará la reserva de la información suministrada en las solicitudes y adoptará las medidas necesarias para proteger los datos personales de los interesados.





10. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La Fundación realizará seguimiento periódico a las solicitudes recibidas con el fin de:

- Identificar oportunidades de mejora.
- Fortalecer la calidad de los programas.
- Mejorar la atención a beneficiarios y aliados.
- Promover la transparencia institucional.

11. VIGENCIA

El presente procedimiento rige a partir de su aprobación por la Representación Legal de la Fundación ACHE y permanecerá vigente mientras no sea modificado o sustituido mediante acto interno.

Dada en Barranquilla, Atlántico, a los 18 días del mes de junio de 2026.

HARRY PEREA MERCADO.
Representante Legal Fundación ACHE.
NIT 901.765.844 - 0

