Plantilla del formulario de retroalimentación y respuesta a quejas

**Objetivo:** Todos los PTE deben incluir un sistema de retroalimentación y respuesta a quejas para hacer frente a los posibles problemas que pudieran ocurrir y dar respuesta a las preguntas de los beneficiarios. Ya sea en un quiosco de información en la comunidad, en una mesa de quejas y sugerencias en un punto de distribución, o a través de un número de contacto de la Cruz Roja/Media Luna Roja, los beneficiarios deben poder dirigir sus cuestiones al equipo del programa. Mediante un formulario de retroalimentación y respuesta a quejas se asegurará que todas las quejas y sugerencias tienen un seguimiento y que se han adoptado las medidas adecuadas.

**Cómo cumplimentar la herramienta:** Prestar especial atención al campo “quejas/sugerencias”, donde es importante aportar la mayor cantidad de detalles posible. Comprobar regularmente en el libro de registro de retroalimentación y respuesta a quejas (o en los archivos electrónicos, en caso de estar informatizados) para verificar que el personal ha dado seguimiento y ha contactado con los beneficiarios para dar respuesta a sus preguntas.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº.** | **Fecha de recepción** | **Nombre completo del beneficiario** | **Teléfono del beneficiario** | **Nº de identificación del beneficiario** | **Sugerencia/Queja** | **Nombre de quién recibe la sugerencia/ queja** | **Seguimiento** | **Fecha de cierre** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |