
	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

**CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN
“CONALGODÓN “**

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

CONTROL DE MODIFICACIONES				
Versión	Descripción	Fecha	Elaboró	Revisó
001	Creación de documento	Septiembre de 2016	Director Admón. y Financiero	Director Admón. y Financiero
001	Actualización del documento	Julio de 2017	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero
001	Actualización del documento	Noviembre de 2017	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero
001	Actualización del documento	Enero de 2018	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero

Aprobó César Pardo Villalba.	Revisó María del Pilar Riaño	Elaboró Sandra Cuervo P.	Código: CCA-PQRSF-001
			Fecha: 2018-01-30
			Página: 1 de 1

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

1. OBJETIVOS

Proponer una metodología para la planeación, diseño y desarrollo para el proceso y manejo de quejas y reclamos de los Clientes y Agremiaciones.

Facilitar a quien hace una reclamación, como se debe realizar la solicitud, aumentar la habilidad de la Confederación para resolver los reclamos de manera consistente, sistemática y responsable para satisfacción del reclamante y de la confederación.

Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias y eliminar causas que generen los reclamos.


Fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes.

Contar con una base de datos de quejas y reclamos recibidos para la continua revisión, análisis del proceso y soluciones dadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; finaliza con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y trámite de la sugerencia o felicitación.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha:2018-01-30
			Página: 1 de 2

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

3. CONCEPTOS

PETICIÓN: Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de Conalgodón.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción hecha a la Confederación, relativa a sus funciones, desarrollo de sus procedimientos, donde una respuesta o solución es una expectativa solución.


RECLAMANTE: Persona, Cliente, Agremiación o su representante que hace un reclamo.

SUGERENCIA: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de Conalgodón.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por Conalgodón.

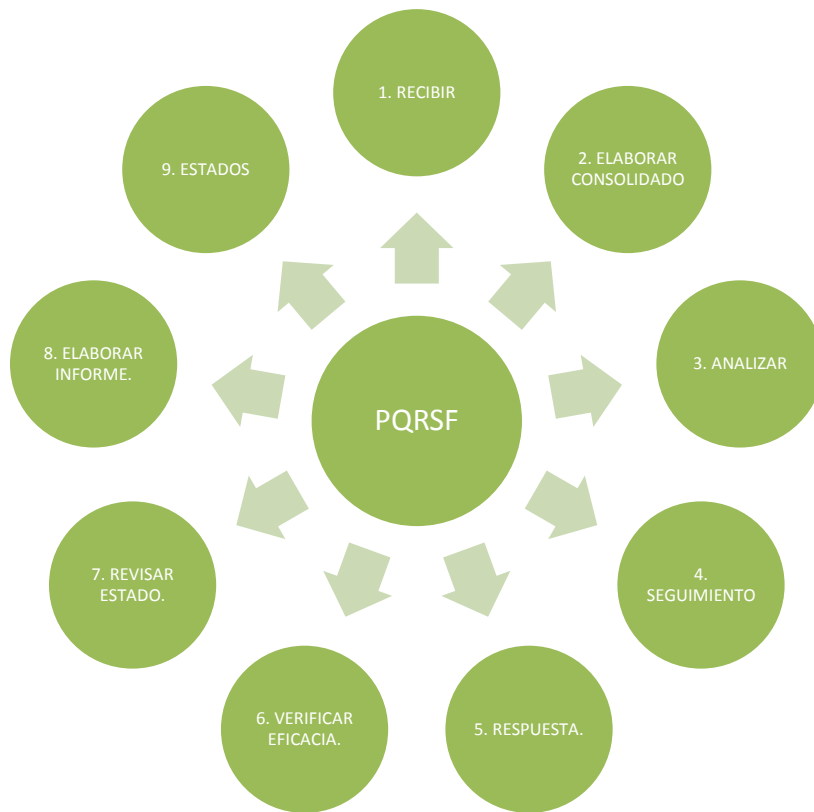
PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Aprobó César Pardo Villalba.	Revisó María del Pilar Riaño	Elaboró Sandra Cuervo P.	Código: CCA-PQRSF-001
			Fecha: 2018-01-30
			Página: 1 de 3


	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

4. PROCEDIMIENTO

Proceso llevado a cabo de manera que incremente la satisfacción del cliente. Donde se debe Actuar, Planear, Verificar y Hacer.



Aprobó César Pardo Villalba.	Revisó María del Pilar Riaño	Elaboró Sandra Cuervo P.	Código: CCA-PQRSF-001
			Fecha: 2018-01-30
			Página: 1 de 4

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

4.1. RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES

Conalgodón, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

Buzones físicos:

En los buzones de sugerencias de Conalgodón, con el fin de ser diligenciado por el usuario.

Buzón digital:

Se dispone de un buzón digital en el portal empresarial, el cual puede ser accedido a través de la página web de Conalgodon. (www.conalgodon.com.co). El usuario diligencia los campos correspondientes y al guardar su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, se envía automáticamente un correo al encargado de este proceso. Si un receptor recibe una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación de manera Presencial, por Teléfono, la deberá reportar en el Buzón Digital.


Enviar un correo:

Manifestando de manera expresa su PQRSF al correo conalgodon@conalgodon.com.co

4.2. ELABORAR CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

Cada ocho (8) días, el responsable de este proceso retirará de los buzones físicos y del buzón digital la información encontrada y relacionarla en el CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSF para su respectivo seguimiento.

Aprobó César Pardo Villalba.	Revisó María del Pilar Riaño	Elaboró Sandra Cuervo P.	Código: CCA-PQRSF-001
			Fecha:2018-01-30
			Página: 1 de 5

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001 Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera Fecha: ENERO DE 2018
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 08

Por cada reclamo se debe diligenciar el siguiente cuadro de control.

CUADRO CONTROL QUEJAS Y RECLAMOS	
PASOS A SEGUIR	OBSERVACION
Fecha del reclamo recibido	
Persona y/o entidad que hace la solicitud	
Detalles pertinentes del reclamo,	
Solución buscada por quien reclama.	
Áreas involucradas y relacionadas con la queja.	
Plazo para la respuesta.	
Funcionario a efectuar la respuesta por escrito	
Acciones inmediata a tomar.	
Fecha Respuesta generada.	
Consecutivo de la Respuesta	
FIRMA DIRECCION ADMINISTRATIVA	


4.3. ANALIZAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

El responsable analiza la petición, queja o el reclamo en y procede a implementar la corrección inmediata de acuerdo al procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS y/o ACCIONES DE MEJORA.

4.4. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

El Responsable hace seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha:2018-01-30
			Página: 1 de 6

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001	Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera	
		Fecha: ENERO DE 2018	
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08	

4.5. DAR RESPUESTA A QUIEN PRESENTA LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

El responsable de la petición, queja, reclamo o sugerencia siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja, reclamo o sugerencia en un término no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando evidencia de lo anterior en el formato RESPUESTA A PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA.

4.6. VERIFICAR EFICACIA DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA

El Responsable, verifica la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva; aplicando el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS.

4.7. REVISAR ESTADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Mensualmente, el responsable realiza revisión del estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

4.8. ELABORAR INFORME Y PRESENTAR AL PRESIDENTE EJECUTIVO


El responsable elabora un informe sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y lo envía a la Directora Administrativa y Financiera para su posterior presentación al Presidente Ejecutivo de Conalgodón para su análisis. A partir de este informe se toman las medidas necesarias.

4.9. ESTADOS PQRS

Radicado: cuando Conalgodón (dependencia, funcionario) acepta la PQRS para darle el respectivo trámite.

Rechazado: cuando una PQRS no tiene información necesaria para identificar la necesidad y el trámite respectivo o cuando se diligencia con lenguaje irrespetuoso, estará rechazada y será comunicada al usuario solicitándole que la registre de manera adecuada.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha:2018-01-30
			Página: 1 de 7

	CONFEDERACION COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODON	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 001
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: ENERO DE 2018
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)		Número de página 1 de 08

Tramite: elaborar la solución para responder la necesidad del usuario.

Solucionado: dar respuesta satisfactoria a la PQRS del usuario.

En el momento de dar respuesta se le solicita al Usuario que valide su satisfacción con la solución de la PQRS:

- Si esta es positiva el caso de PQRS es cerrado.
- Si es lo contrario se direcciona nuevamente a trámite y tendrá un tiempo de respuesta menor al establecido.
- Si el usuario no da respuesta a esta solicitud en un término de dos días, Conalgodón asumirá que la solución fue satisfactoria y se cerrará el caso de PQRS.

CESAR PARDO VILLALBA

Presidente Ejecutivo

Conalgodón

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha:2018-01-30
			Página: 1 de 8