

1. Objetivo:

Establecer el procedimiento que reglamenta el trámite interno para la recepción, análisis y soluciones de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en Palmicultores del Norte s.a.s.

2. Alcance:

Desde el establecimiento de los medios de recepción hasta el control de la gestión de las denuncias y PQRSF

3. Definiciones:

- **Peticiones:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular a través de un derecho de petición.

Nota: Artículo 23 de la Constitución Política (Título I): El derecho de petición es un derecho fundamental. Título II de la Ley 1437 de 2011: Derechos de petición ante las autoridades.

- **Quejas:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios trabajadores en desarrollo de sus funciones. Estas pueden ser de manera internas o externas.

- **Reclamos:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

- **Sugerencias:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la empresa.

4. Condiciones generales:

4.1. Normas de SST

- ✓ SST-01-PR-02 Identificación y evaluación de peligros y riesgos
- ✓ SST-01-MT-01 Matriz de peligros y riesgos
- ✓ SST-01-MT-02 Matriz de EPPS
- ✓ SST-01-PR-07 Sistema de Vigilancia Epidemiológica

4.2. Normas ambientales

- ✓ GAM-01-MN-01 Plan de manejo ambiental
- ✓ GAM-01-MN-02 PGIRS

4.3. Normas de calidad y/o cadena de suministro

- ✓ LEG-01-MN-01 Manual de buen gobierno
- ✓ MEC-01-PR-10 Satisfacción del cliente
- ✓ MEC-01-FO-27 Ficha de indicadores
- ✓ Manual de custodia de la cadena de suministro RSPO

5. Descripción actividades.

5.1 Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones.

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	Establecer los medios de recepción de denuncias y PQRSF	<ul style="list-style-type: none"> Según las partes o grupos de interés se establece los mecanismos para la recepción de las denuncias y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas. En la LEG-01-PL-07 política de comunicaciones estarán los medios y canales de comunicación interna y externa de la empresa. Los PQRSF o solicitudes dadas por la comunidad, deberán ser tratadas por la Fundación 	Analista de comunicación organizacional	LEG-01-PL-07 Política de comunicaciones

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		Palmicultores del Catatumbo – FUNPALCAT.		
2.	Recepcionar denuncias y PQRSF	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben Recepcionar las denuncias y PQRSF de acuerdo con medios físicos y/o virtuales. • En el caso del medio físico, se recepciona por buzón de sugerencia, se realizará la apertura de buzón con el formato y un testigo. • En el caso del medio virtual, los PQRSF se recepcionará a través del correo electrónico pqrs@palnortesas.com o redes sociales. • Toda denuncia y PQRSF puede ser anónima, se dará igual tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al proveedor • Analista de comunicación organizacional • Coordinador de bienestar social 	Recepción de PQRSF

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
3.	Direccionar PQRSF	<ul style="list-style-type: none"> • El área de comunicaciones deberá direccionar a las áreas involucradas las denuncias y los PQRSF que lleguen a través del correo electrónico y buzones de sugerencias. • En caso de un derecho de petición se debe trasladar al área jurídica para dar respuesta en los plazos estipulados por ley. • Las denuncias y PQRSF recepcionadas por medio como WhatsApp corporativos o llamadas telefónicas directamente con las áreas, deberán ser registradas en el formato MEC-01-FO-12 Control de PQRSF para su respectivo seguimiento desde el área de comunicaciones. 	Analista de comunicación organizacional	<p>Correo corporativo</p> <p>WhatsApp</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>MEC-01-FO-12 Control de PQRSF</p>

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
4.	Registrar las denuncias y PQRSF recibidas	<ul style="list-style-type: none"> Las denuncias y PQRSF recibidas deberán registrarlas en el "Control de PQRSF", asignar número consecutivo a cada una de ellas y clasificarlas la solicitud (P: Petición; Q: Queja; R: Reclamo; S: Sugerencia; F: Felicitaciones), en el MEC-01-FO-12 control de PQRS registrando también la fecha de respuesta de esta. 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al proveedor Analista de comunicación organizacional Coordinador de bienestar social 	MEC-01-FO-12 Control de PQRSF
5.	Analizar y dar respuesta	Se debe analizar la causa de la denuncia o PQRSF para dar una respuesta. Esta se hará de acuerdo con el medio establecido por quien lo realizó. El mismo procedimiento se hará si el PQRSF es anónimo.	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al proveedor Analista de comunicación organizacional Coordinador de bienestar social 	

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		<p>se dará respuesta a través del medio que se establezca por el solicitante.</p> <p>En caso de que la respuesta sea a través del correo electrónico deben ir copia al área de comunicaciones.</p> <p><i>Respuesta a través del medio que indique el formato de PQRSF o en su defecto cartelera informativas.</i></p> <p><i>el tiempo establecido para dar respuesta es de 15 días hábiles después de su recepción.</i></p>		
6.	Control a la gestión	<ul style="list-style-type: none"> Si dentro de la respuesta se estipulan actividades, se deberá hacer seguimiento para verificar el cumplimiento de esta y 	Analista de comunicación organizacional	MEC-01-FO-12 control de PQRS.



N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
		registrar los resultados obtenidos u observaciones que se considere pertinentes en el MEC-01-FO-12control de PQRS.		

6. Anexos

NA

7. Control de cambios

Versión	Fecha solicitud	Descripción del cambio
1	10/11/15	Versión Original
2	13/08/18	Se incluye el establecimiento de medios para la recepción de PQRSF
3	10/09/19	Se cambia la codificación de MPG-0302 a MPG-0304
4	15/07/22	Se cambia la codificación a MEC y se incluye la política de comunicaciones, acta de apertura de buzón y se cambian los nombres de solicitud de PQRSF por denuncias y PQRSF, también el control de PQRSF por Control de denuncias y PQRSF.



5	29/05/2023	Se realiza actualización de codificación MEC-01-PR-04, actualización de nueva plantilla de procedimientos MEC-02-FO-05 Estructura de presentación de procedimientos, se anexa el debido manejo del anonimato, se estable tiempo máximo de respuesta a los PQRSF.
---	------------	--

8. Aprobación del documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Adriana Delgado	Yuly Arandia	Elvis Carrillo
Cargo: Analista de comunicaciones organizacional	Cargo: Coord. SGI	Cargo: Dir. Gestión administrativa y de talento humano
Fecha: 2023-05-16	Fecha:2023-05-22	Fecha: 2023-05-29