
	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005 Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

**CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN
“CONALGODÓN “**

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSFF)**

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
002	Actualización del documento	Octubre de 2020	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero
003	Actualización del documento	Mayo de 2022	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero
004	Actualización del documento	Mayo de 2023	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero
005	Actualización del documento	noviembre de 2023	Asistente Admón. Y Contable	Director Admón. y Financiero

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 1

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11


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: 2023-11-28
			Página: 1 de 2

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

3. CONCEPTOS

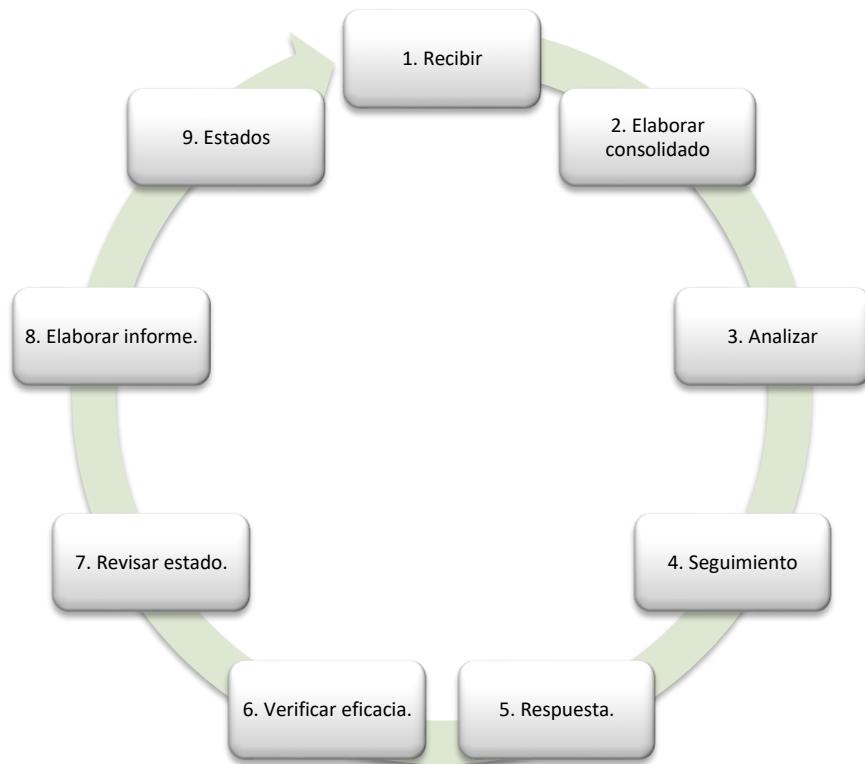
- **PETICIÓN:** Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un 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.
- **PQRSFF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 3


	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
		Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Fecha: noviembre de 2023
		Número de página 1 de 11

4. PROCEDIMIENTO

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



Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 4

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

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

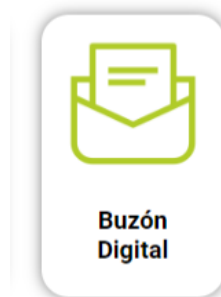
Conalgodón, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

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 Conalgodón. (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.



Al dar clic en el icono le abre una nueva página donde se explica y define las **Políticas PQRSFF**:

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 5

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
		Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Fecha: noviembre de 2023	
		Número de página 1 de 11



Inicio	Nosotros ▾	Afiliados	Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▾	Normatividad ▾	Estadísticas	Blog	Contacto
--------	------------	-----------	--	----------------	--------------	------	----------

Políticas PQRS

Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por eso se ha diseñado este aplicativo para registrar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias entorno a los procesos administrativos de Conalgodón.

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.



Inicio	Nosotros ▾	Afiliados	Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▾	Normatividad ▾	Estadísticas	Blog	Contacto
--------	------------	-----------	--	----------------	--------------	------	----------

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.

Conalgodón durante la emergencia sanitaria se acoge a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, da ampliación de términos a las PQRS que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria, de la siguiente manera:


- Peticiones de interés general o particular: (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y agradecimientos) se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las consultas, se resolverán dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

POLITICA-QUEJAS-Y-RECLAMOS.pdf



Seguido, se registra la Solicitud diligenciando las preguntas en el formulario:

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 6

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
		Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Fecha: noviembre de 2023
Número de página 1 de 11		



Inicio Nosotros ▾ Afiliados Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▾ Normatividad ▾ Estadísticas Blog Contacto

REGISTRA TU SOLICITUD – PQRSF.

Nombres y Apellidos y/o Razón Social

Identificación NIT o C.C.:

Correo Electrónico:

Número de Teléfono o Celular:

Dirección de Notificación:

Ciudad: Departamento:

Tipo de PQRSF: Medio de respuesta:

Mensaje

Digite el texto que resume su solicitud:

Acepto. Al enviar el formulario

Protección de Datos Personales:

Enviar Información


▪ Enviar un correo:

Manifestando de manera expresa su PQRSFF al correo conalgodon@vonalgodon.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 PQRSFF para su respectivo seguimiento.


Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 7

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Fecha: noviembre de 2023
		Número de página 1 de 11

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

DATOS A DILIGENCIAR	OBSERVACIONES
1. Información de Contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre y Apellidos y/o Razón Social. • Identificación C.C o Nit. • Correo Electrónico. • Número de Teléfono o Celular. • Ciudad. • Departamento.
2. Seleccione el tipo de PQRSF	<ul style="list-style-type: none"> • Petición. • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Felicitación.
3. Seleccione medio de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico. • Dirección de Notificación.
4. Digite el texto que resume su solicitud	
5. Protección de Datos Personales	<p>En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", de conformidad con lo señalado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, se informa al usuario que la información recolectada, tiene como finalidad apoyar el cumplimiento de la misionalidad institucional, así mismo se informa que la información suministrada será tratada por la Confederación Colombiana del Algodón - Conalgodón como responsable del tratamiento, conforme a la política de Tratamiento y Protección de Datos Personales publicada en el portal WEB : sitio http://conalgodon.com/ley-de-transparencia-2/ , por lo tanto Conalgodón garantizará la confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida de los datos personales.</p>
6. Entiendo y acepto el registro y uso de mis datos personales, como se estipula anteriormente	Acepto.

Aprobó César Pardo Villalba.	Revisó María del Pilar Riaño	Elaboró Sandra Cuervo P.	Código: CCA-PQRSF-001
			Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 8

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

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 con el 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.


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.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 9

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

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 PQRSF

- **Radicado:** cuando Conalgodón (dependencia, funcionario) acepta la PQRSF para darle el respectivo trámite.
- **Rechazado:** cuando una PQRSF 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.
- **Trámite:** elaborar la solución para responder la necesidad del usuario.
- **Solucionado:** dar respuesta satisfactoria a la PQRSF del usuario.

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 10

	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DEL ALGODÓN - CONALGODÓN	Código: CCA-PQRSF-001 Version: 005
		Elaboró: Dirección Administrativa y Financiera
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Responsable: Dirección Administrativa y Financiera
		Fecha: noviembre de 2023
	PROCESO: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	Número de página 1 de 11

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

- Si esta es positiva el caso de PQRSF 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 PQRSF.

CESAR PARDO VILLALBA
Presidente Ejecutivo
Conalgodón

Aprobó	Revisó	Elaboró	Código: CCA-PQRSF-001
César Pardo Villalba.	María del Pilar Riaño	Sandra Cuervo P.	Fecha: 2023-11-28
			Página: 1 de 11