	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 1 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

1. OBJETIVO:

Atender y resolver de manera efectiva y oportuna las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que se reciban a través de los canales de comunicación que brinda la empresa a partes interesadas (internas y externas)

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para partes interesadas internas y externas de PROLADE.

INTERNO: Colaboradores de PROLADE.

EXTERNO: Partes interesadas (Comunidades, Entidades gubernamentales, Asociaciones civiles, Vecinos, Clientes, proveedores) de PROLADE.


3. RESPONSABILIDADES:

Gestor Social: Asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este procedimiento de manera responsable, transparente, veraz, en tiempo y forma.

Dirección General: Es el encargado de la Aprobación de todas las PQRS recibidas.

Gerentes de área: deberán brindar el apoyo y la disponibilidad la para la aplicación del procedimiento de las PQRS.

El Denunciado: deberá ofrecer la información y evidencia pertinente al caso, con el fin de agilizar el proceso. Además, cumplir a cabalidad con la resolución pactada con el Área Social de PROLADE, el denunciante y todas las partes interesadas del caso hasta cerrar en su totalidad el caso.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 2 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

4. DEFINICIONES:

PQRS: Acrónimos de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.

Peticiones: Es la solicitud que se dirige a una entidad o servidor público para requerir su intervención en un asunto concreto.

Quejas (reclamos): Es la manifestación de insatisfacción o no conformidad con la prestación del servicio o con un aspecto de él.

Reclamos: Es una manifestación presentada de desacuerdos con respecto a algo, o puede ser la insatisfacción referida a la prestación de un servicio.

Es el derecho que tiene toda persona para exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular.


Sugerencias: Son ideas o iniciativas dadas por los trabajadores, comunidades y funcionarios que buscan la mejora del servicio en una empresa, en pro de un beneficio.

Partes interesadas (Stakeholders): Son grupos de interés que tienen algún tipo de relación con la empresa. (comunidades, entidades gubernamentales, instituciones académicas, proveedores, clientes, trabajadores.)

5. ACTIVIDADES:

Recepción:

El procedimiento se inicia con la recepción de una petición, queja, reclamo, consulta, o sugerencia.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 3 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

Los canales de comunicación para hacer llegar las PQRS a la Empresa son los siguientes:

1. Buzón físico de Planta Extractora y fincas de PROLADE:

en el buzón físico de planta extractora y finca PROLADE se tendrá disponible el formato PRO-SOS-REG-004 solicitud de PQRS para que las partes interesadas externas puedan emitir sus PQRS en el momento que ellos consideren. Los buzones físicos estarán resguardados bajo llave y será abierto por la persona responsable del área social y un representante de los trabajadores.

Este canal de comunicación aplica principalmente para empleados.

2. Llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp:


El número telefónico para PQRS es 9931999180. Las PQRS se podrán realizar en horas laborales de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Las que serán atendidas por el personal del Área Social de PROLADE. Este canal de comunicación puede ser utilizado por empleados y partes interesadas externas.

3. Página web:

Puede ingresar a la página web de la empresa www.prolade.com donde se encuentra el buzón digital en el cual se describirá las PQRS que serán recibidas por el área social, quienes darán seguimiento correspondiente en tiempo y forma. Este canal de comunicación puede ser utilizado por empleados y partes interesadas externas.

4. Por carta formal entregada al área administrativa de las fincas, planta extractora o al área social de PROLADE. Este canal de comunicación puede ser utilizado por empleados y partes interesadas externas.

5. A través de comunicación verbal el denunciante se reunirá con el encargado del área social para realizar su queja verbalmente

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 4 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		


El encargado del área social llenara un acta de reunión con el formato PRO- SOS-REG- 002 para llevar registro de la PQRS emitida, y se anexara en el formato de registro de control de PQRS "PRO-SOS-REG-006"

6. Sindicato: los trabajadores pueden acercarse a los representantes sindicales para emitir su PQRS. Los representantes sindicales informaran en las reuniones mensuales y trimestrales del sindicato, si han recibido alguna queja, de ser así se informará al área social para que se ingrese en el registro de control PRO-SOS-REG-006 y le dé seguimiento a partir de la fecha emitida para su resolución.

7. Comité de igualdad de género: Los trabajadores también pueden acercarse al comité de genero para emitir sus PQRS, el comité de genero sirven como guía a los denunciantes explicándoles que se encuentra un buzón físico donde pueden expresar sus PQRS y que sea de manera más confidencial.

Una vez resuelta la PQRS deberá ser informada al denunciante o en la pizarra informativa en caso de ser anónima, el área social les informara a los representantes sindicales que la queja ya fue resuelta en la siguiente reunión mensual o trimestral.


8. La PQRS emitida por clientes de planta extractora pueden utilizar los siguientes medios de comunicación establecidos para las partes interesadas externas o a través de los correos de los encargados de área: RH, gerente de producción, gerente de planta, encargado de compras, etc. Se encargará de ingresar la PQRS al registro de control PRO-SOS-REG-006 por lo que deberá notificar a gerencia y área social, para dar seguimiento, solución y respuesta en tiempo y forma a la PQRS emitida.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 5 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

Procedimiento que debe de llevar una investigación de PQRS.

El procedimiento de PQRS, para cualquier canal de comunicación que se utilice y requiera de una investigación de hechos, deberá contener la siguiente información:

- a. El momento detallado en que se produjeron los hechos, con la fecha y hora, si es posible.
- b. Lugar donde ocurrió el hecho que ha motivado la PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, y Sugerencias), especificando comunidad, localidad, finca.
- c. En caso del que el denunciante quiera identificarse presentara una Identificación con sus datos completos del denunciante con nombre completo.
- d. En caso de que sea anónimo se resguardara los datos de la persona que está poniendo la queja.
- e. Describir el asunto, motivo preciso y un breve relato, especificando claramente los hechos en que se basa la PQRS.
- f. Especificar algún documento anexo si los hubiere.
- g. De ser posible, identificar a las personas involucradas.
- h. Si la queja da lugar a una investigación o proceso disciplinario, se da traslado al área de recursos humanos para que adelante el trámite respectivo.
- i. No se tomarán represalias contra las partes interesada

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 6 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

Nota: El procedimiento de PQRS será socializado a personas analfabetas o especiales por medio de capacitaciones verbales.

Las quejas podrán realizarse de manera anónima:

Cuando la PQRS es emitida en forma anónima, se evalúa la respuesta o sugerencia con los responsables de las áreas involucradas, con el fin de dar seguimiento a la misma en el tiempo oportuno.


Cualquiera que sea el canal utilizado, la PQRS, será remitida al Área Social para la respectiva gestión y resolución.

Custodia de la queja:

El buzón será abierto una vez por mes en acompañamiento de los representantes sindicales de los trabajadores las fincas y planta extractora y se documentará mediante firmas.

Gestión:

La PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, y Sugerencias) será ingresada a un formato de registro de control de PQRS "PRO-SOS-REG-006" por el encargado del área Social. con el objeto de asignarle un número, código, fecha de recepción, lugar, descripción, nombre de la persona, clasificación, medio de recepción, status, avisos, avances, seguimiento, resolución, fecha de resolución, tiempo de cierre, responsable y observaciones.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 7 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

Las PQRS recibidas será evaluadas y se analizaran si proceden o no se le notificara al solicitante la recepción de la PQRS a través del medio por el cual fue recibida (llamada o mensajes de WhatsApp, correo electrónico, telefónica, o de manera presencial, física o verbal) en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

Para el seguimiento de las PQRS se les informa a las partes interesadas (internos o externos) del estatus y seguimiento de su PQRS por el medio de los canales de comunicación: llamadas, WhatsApp, correo electrónico, conferencia o en presencial.


Si procede, se envía al área correspondiente con copia a la Dirección General y Gerencia de Sostenibilidad y Certificaciones.

La resolución de la PQRS será notificada al solicitante o denunciante por la vía que fue recibida, u otra vía según la información del contacto proporcionada, en un plazo no mayor a 30 días hábiles, a partir de la fecha de recepción en el área Social.

En caso de respuestas que impliquen revisión de archivos, recopilación de información en una investigación o cualquier otra situación que no permita dar una respuesta resolutive a la PQRS en los 30 días hábiles luego de haberla recibido, se dará una respuesta parcial del progreso con los avances obtenidos. Y se continuara con el seguimiento de la PQRS ingresada hasta concluirla. El seguimiento de la PQRS se notificará a través de los mecanismos de comunicación ya sea a través de llamadas o mensajes de WhatsApp, correo electrónico, de manera presencial y verbal.

. Tipos de PQRS que no proceden:

- Si una solicitud o queja proviene de alguna parte interesada que no tiene relación con la empresa esta no procede y se le notifica a través de llamadas o mensajes de WhatsApp, correo electrónico, de manera presencial y verbal

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 8 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

- Cuando se comprueba que a un empleado se le han aplicado las medidas disciplinarias estipuladas en el código de trabajo, tales como ausentarse de sus labores sin justificación alguna, violaciones a los reglamentos internos.

- Cuando el solicitante, requiera información de carácter confidencial para la empresa, que esta pueda afectar la competitividad del negocio.

El área social deberá analizar el caso en el más breve plazo posible, haciendo las consultas y verificaciones internas y/o externas respectivas.


Notificación de recepción de la PQRS:

Cuando se tengan la identidad y datos del denunciante podrá ser mediante vía telefónica, correo electrónico u otro medio en donde quede documentado.

Cuando se tenga anonimato del denunciante se comunicará por medio de la pizarra informativa los avances y resultados de la queja o reclamo, en el que no habrá información específica del caso más que el tema o tipo de queja a tratar.

El proceso de la queja o reclamo será sistematizado en una base en Excel de Registro PRO-SOS-REG-006 "Registro de control de PQRS" donde se llevará un control desde la fecha de recepción de la PQRS hasta la fecha de la resolución con sus respectivas evidencias.

Esta misma nos ofrecerá el progreso de la PQRS, teniendo como indicadores los términos de tiempo límite mencionados anteriormente en el procedimiento de PQRS, así como el reporte de estas.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 9 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

Respuesta:

Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico, carta formal, llamada o mensaje,

o en el caso especial de denunciante anónimo se brindará la información por medio de una pizarra informativa, si la PQRS de interés común, salvaguardando la identidad del denunciante y detalles específicos del caso.

Si en la queja estuviere involucrado el administrador de la finca ,área administrativa, gerentes de departamentos, o personal de campo esta será tratada directamente por el departamento social y RRHH.

Si la queja da lugar a un proceso disciplinario se da traslado al área de recursos humanos para que realice el trámite respectivo.


Nota: No se tomará represalias contra las partes interesadas que presenten PQRS.

Las PQRS deben de ser respetuosas y estar basadas en hechos.

El reclamante tiene la opción de acceso a asesoramiento jurídico, técnico y la posibilidad de que los reclamantes acudan a individuos o grupos que los apoyen y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora.

Cierre de las PQRS:


El reclamante tendrá 7 días después de haber recibido respuesta a la PQRS con su respectivo plan de acción, para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Una vez transcurrido los días y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de PQRS Cerrados.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 10 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

En caso de que el denunciante queda inconforme con la resolución del problema, se le mostraran la evidencias y resolución del caso junto con las partes interesadas para poder hacer el cierre correspondiente de la queja.


6. REFERENCIAS:

7. ANEXOS:

		PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD		CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023		Revisión 3	Página 11 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024			

8. CONTROL DE CAMBIOS:

No.	Descripción del cambio	Responsable del cambio
1.	Fecha 02/06/2023: Emisión	Gerencia de Sostenibilidad
2.	<p>Fecha 09/11/2023: Se Agrega en las actividades de la recepción de la Empresa un sexto canal de comunicación: sindicato de los trabajadores.</p> <p>Se agrega La Recepción de los proveedores y comunidades con 4 Incisos.</p> <p>Se Cambia a Revisión 2.</p>	Gestor Social
3	<p>Fecha 17/05/2024: Se agrega en Responsabilidades: Dirección general.</p> <p>Se agrega el inciso 7 de cómo hacer llegar las PQRS a través de los canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de igualdad de genero <p>Se agrega el título: Procedimiento que debe de llevar una investigación de PQRS.</p> <p>se agrega Recepción de Clientes, y detalla los canales de comunicación del procedimiento con 6 incisos.</p>	Gestor Social

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA, COMUNICACIÓN Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-006	
FECHA DE PRIMERA EMISION:02/06/2023	Revisión 3	Página 12 de 12
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17/05/2024		

	<p>Se agrega en el enunciado Gestión de la PQRS:</p> <p>Para el seguimiento de las PQRS se les informa a las partes interesadas (internos o externos) del estatus y seguimiento de su PQRS por el medio de los canales de comunicación: llamadas, WhatsApp, correo electrónico, conferencia o en presencial.</p> <p>Se cambia la resolución de las PQRS de 20 días hábiles a 30 días hábiles.</p> <p>Se agrega el título: Tipo de PQRS que no proceden.</p> <p>Se agrega el título: notificación de la recepción de PQRS</p> <p>Se cambia el cierre de las PQRS de 30 días a 7 días</p> <p>Se cambia a Revisión 3</p>	
--	---	--

9. DIAGRAMA DE FLUJO: