



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O CONSULTA
CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA RESPONSABLE Y
ANTICORRUPCION**

RH-PR-008

Versión:00

07/01/2025

Página 1 de 26

PULPAFRUIT S.A.S.

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O
CONSULTA CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA RESPONSABLE Y
ANTICORRUPCION**

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

2025

Tabla de contenido

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES	3
DEFINICIONES	4
MARCO LEGAL	6
PROCEDIMIENTO	7
Mecanismos para interponer PQR'S	7
Tiempos de respuesta	7
FLUJOGRAMA	8
Procedimiento de atención y tratamiento de PQR'S	9
CLASIFICACIÓN	12
Por tipo:	12
Según su criticidad:	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

OBJETIVO

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las PQR'S de las partes interesadas presentadas en relación con la prestación de todos los servicios.

ALCANCE

El procedimiento inicia desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, y/o sugerencias a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y culmina con el envío de la respectiva respuesta a los beneficiarios y/o usuarios, y aplica a todos los procesos de PULPAFRUIT S.A.S.

RESPONSABLES

RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
AREA DE RRHH AREA DE SST CALIDAD OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PARTE RECEPTORA	<ul style="list-style-type: none"> • recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y demás documentos. • Clasificar en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás documentos. • Determinar el responsable de acuerdo con el organigrama establecido por PULPAFRUIT S.A.S, para que esta proyecte la respectiva respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. • Direccionar y/o transferir al área correspondiente.
AREA RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar atención directa tanto a trabajadores, clientes, visitantes, proveedores, contratistas, gobierno, y en general al grupo de interes solicitante. • Proyectar la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Elaboró: Jefe Recursos Humanos	Revisó: Jefe de calidad	Aprobó: vicepresidente
--------------------------------	-------------------------	------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información a las diferentes dependencias de la entidad, respecto de la gestión adelantada frente a cada una de las PQR'S asignadas. • Realizar seguimiento a las PQR'S, a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley al peticionario.
<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de su competencia, garantizando la eficacia y oportunidad de estas, de acuerdo con los términos de ley. • Informar si la petición, queja, reclamo y/o sugerencia no es de su competencia y a que área fue direccionada y por cual razón.

DEFINICIONES

Peticiones: Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario por la no prestación y/o por la deficiencia de un servicio.

Reclamos: Manifestación de inconformidad presentada por un usuario con respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal de la organización.

Solicitudes: Requerimiento de información por parte de un usuario.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Elaboró: Jefe Recursos Humanos	Revisó: Jefe de calidad	Aprobó: vicepresidente
--------------------------------	-------------------------	------------------------

Apelaciones a peticiones, quejas y reclamos interpuestos: Recurso que le asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial a su petición, queja, reclamo y/o apelación relacionada con las actividades de certificación digital, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a sus intereses.

Felicitaciones: Es la manifestación de satisfacción, gratitud o agrado que hace un usuario acerca de los servicios.

Empleo libremente elegido. No realizar trabajos involuntarios ni forzados, ni en el marco penitenciario. No entregar o dejar bajo la custodia del empleador "depósitos" ni su documentación de identidad, libertad de abandonar el empleo en cualquier momento.

Libertad de asociación: Derecho a afiliarse o constituir los sindicatos de su elección, así como a negociar colectivamente. El empleador adoptará una actitud tolerante hacia las actividades de los sindicatos, así como sus actividades organizativas.

Derecho a las negociaciones colectivas. derecho a afiliarse o constituir los sindicatos de su elección, así como a negociar colectivamente. El empleador adoptará una actitud tolerante hacia las actividades de los sindicatos, así como sus actividades organizativas.

Condiciones de trabajo seguras e higiénicas. Entorno de trabajo seguro e higiénico, teniendo presentes los conocimientos preponderantes de la industria, así como de cualquier peligro específico.

Mano de obra infantil Contratación de menores de edad, emplear a niños o a jóvenes de menos de 18 años para trabajos nocturnos o en condiciones peligrosas.

Horas de trabajo no serán excesivas Las horas de trabajo, excluidas las horas extraordinarias, se definirán contractualmente y no superarán las 46 horas semanales. *

Discriminación laboral Discriminación a la hora de contratar, indemnizar, formar, promocionar, despedir o jubilar por motivos de raza, casta, origen nacional, religión, edad, minusvalía, sexo, estado civil, orientación sexual o afiliación sindical o política.

Trabajo regular trabajo basado en relaciones laborales reconocidas establecidas a través de la legislación y las prácticas de ámbito nacional.

Trato inhumano o severo abuso o los castigos de tipo físico, la amenaza de abuso físico o acoso sexual o de otro tipo, así como el abuso verbal u otras formas de intimidación.

Usuario: Persona natural o jurídica que tiene relacionamiento con PULPAFRUIT S.A.S.

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

PQR'S: Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias, y consultas.

Reclamante: Persona, Organización o su Representante, que expresa una Petición, Queja o Reclamo.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia

- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.
- Artículo 74: Toda persona tiene derecho a acceder a documentos públicos, salvo los legalmente exceptuados.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011

Regula el derecho fundamental de petición y establece los términos para responder:

- 15 días hábiles para peticiones generales.
- 10 días hábiles para solicitudes de documentos.
- 30 días hábiles para consultas.

Ley 1755 de 2015

- Reglamenta el derecho de petición en mayor detalle y amplía su aplicación a entidades privadas que prestan servicios públicos o ejercen funciones públicas.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

- Establece procedimientos para reclamos relacionados con la información personal (PQR en el contexto de habeas data).

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

Decretos y normas sectoriales

- Sector salud: Resolución 3100 de 2019, que exige la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la gestión de PQR.
- Sector financiero: Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

PROCEDIMIENTO

Mecanismos para interponer PQR'S

PULPAFRUIT S.A.S pone a disposición de los grupos de interes dos mecanismos para interposición de sus PQR'S:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQR'S al correo electrónico info@pulpafruit.com.
- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQR'S al canal de comunicación confidencial y anónimo que la empresa estableció para que sus empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas donde podrán reportar situaciones sospechosas o que violen los principios éticos o las políticas internas PULPAFRUIT S.A.S el cual será redenuncias@pulpafruit.com "PQR'S".
- Por medio de llamada a la línea etica **+57 1 727 0783 ext 203**

Tiempos de respuesta

- ✓ Las PQR'S serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- ✓ Para el caso de las Peticiones, Quejas y Reclamos se debe informar al cliente la recepción de esta a partir del día hábil siguiente de su ingreso a la plataforma, por medio de correo electrónico.
- ✓ En el caso de las solicitudes recibidas, una vez tramitadas se le informará al cliente las acciones emprendidas para resolverlas, es decir, esta respuesta no se emitirá en un plazo mayor a los (15) días hábiles siguiente a la fecha de recepción.
- ✓ Al momento en que se remita una comunicación (PQR'S) con la información incompleta siendo necesario que se otorguen tiempos adicionales para subsanar, corregir o completar las mismas por el usuario o peticionario de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 el cual

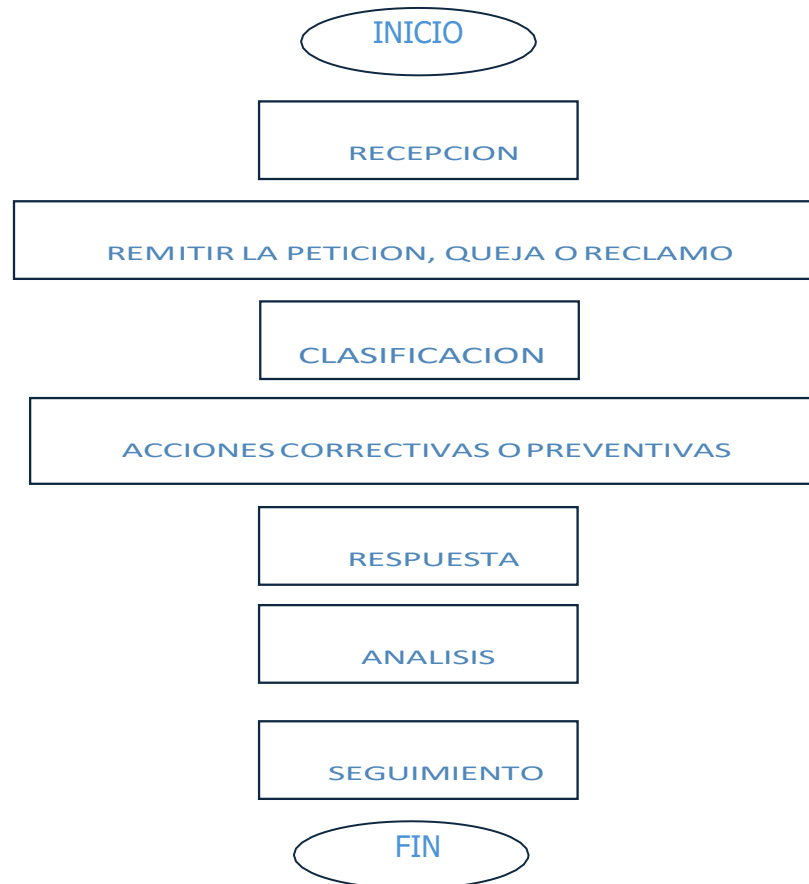
Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

establece cuando la compañía constate que una comunicación ya radicada está incompleta o que el usuario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

FLUJOGRAMA



Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

Procedimiento de atención y tratamiento de PQR'S

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción y radicación del PQR'S	<ul style="list-style-type: none"> El usuario interpone la PQR'S a través de los canales dispuestos, estos se direccionan correo electrónico designado. <p>Nota: si la PQR'S es recibida al correo electrónico de uno de los colaboradores de PULPAFRUIT S.A.S, estos deberán redireccionar la PQR'S al correo info@pulpafruit.com o redenuncias@pulpafruit.com</p>	Oficial de cumplimiento Colaborador Pulpafruit	Correo Electrónico
Clasificación y gestión de las PQR'S	<p>2. Dependiendo de la información suministrada por el usuario en el formulario de registro de PQR'S o en el correo electrónico enviado clasificación de la PQR'S en el campo título al inicio del asunto de la PQR'S (si aplica).</p> <p>Nota 1: para las Solicitudes, una vez recibidas se deberá relacionar la gestión realizada.</p>	Oficial de cumplimiento	
	<p>3. Las PQR'S son analizadas y se deberán recopilar las evidencias objetivas para la investigación y estudio del caso.</p>		

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

<p>Análisis de la PQR</p>	<p>Para cada caso se relacionará la trazabilidad en el aplicativo OTRS, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.</p>	<p>Para casos de violaciones al código de ética y conducta responsable, para violaciones legales o de corrupción, el oficial de cumplimiento</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>Estudio y definición del caso</p>	<p>4. Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses de la parte interesada.</p> <p>De acuerdo con la naturaleza de la PQR'S se podrá solicitar la revisión y apoyo por parte del Asesor Jurídico, entidad competente, comité de convivencia, relaciones humanas según la complejidad de la PQR.</p> <p>Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>Proyección de la respuesta</p>	<p>5. Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta por el responsable principal de emitir la respuesta de la PQR'S al usuario, sin embargo, en los casos que lo amerite la PQR'S será proyectada y firmada por el Asesor Jurídico</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	

Elaboró: Jefe Recursos Humanos

Revisó: Jefe de calidad

Aprobó: vicepresidente

<p>Comunicación de la decisión</p>	<p>6. La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de su radicación.</p>	<p>Responsable comité de convivencia o asesor juridico</p>	<p>Oficio de Respuesta Correo electrónico</p>
<p>Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQR'S</p>		<p>Designado cumplimiento codigo de etica- de cumplimiento</p>	<p>Informe Trimestral de Gestión de PQR'S Software Sistemas de Gestión</p>

<p>Elaboró: Jefe Recursos Humanos</p>	<p>Revisó: Jefe de calidad</p>	<p>Aprobó: vicepresidente</p>
---------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

CLASIFICACIÓN

Por tipo:

Petición: Se refiere a una solicitud o requerimiento del cliente, trabajador, consumidor o proveedor.

Queja: Se refiere a una manifestación de inconformidad o descontento, que no tiene relación directa con el producto ofertado, es decir, cuando no se refiere directamente a la negociación realizada o a las especificaciones pactadas.

Reclamo: Se refiere a un descontento vinculado directamente con el producto ofertado, al incumplimiento en las condiciones y especificaciones pactadas.

Estas no conformidades deben ser gestionadas de manera prioritaria para evitar la descalificación del producto y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.