

	FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA	CÓDIGO: FE-GM-P-0008
	PROCEDIMIENTO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 17/Jun/2020
		VERSIÓN: 3

1. OBJETIVO

Definir los controles, las tareas y responsables de la recepción, identificación, registro, tratamiento y seguimiento de las PQR'S de los Caficultores.

2. ALCANCE

Aplica para las PQR'S de los Caficultores que sean recibidas a través del servicio de extensión rural, colaboradores de la FNC a nivel nacional y por la página web, cuando se presenten situaciones que afecten o deterioren la percepción del Caficultor con la atención recibida o cuando el Caficultor tengan dudas sobre la información o los servicios ofrecidos.

Para el Sistema de Gestión Integral este procedimiento es de carácter obligatorio para las quejas asociadas a los programas del plan operativo de Extensión Rural (Ver Plan Operativo Extensión Rural).

[Plan Operativo de Extensión](#)

3. CONDICIONES GENERALES

a) Se entiende como PQR'S toda actuación que inicie cualquier persona ante la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, con el fin de presentar o formular una petición, queja o reclamo y solicitud de documentos y/o información, y obtener pronta resolución completa y de fondo a la misma.

b) Las PQR'S pueden ser recibidas por el Servicio de Extensión o por cualquier colaborador de la FNC o a través de los canales establecidos por la empresa, respecto de cualquier servicio que ofrezca la Federación Nacional de Cafeteros al Caficultor.

c) Salvo norma legal especial, toda PQR'S deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción (art. 14 Ley 1755 de 2015).

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto. (párrafo del art. 14 Ley 1755 de 2015).

d) Cada dependencia de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia es responsable de responder las PQR'S que son recibidas directamente. En caso de requerir apoyo de Oficina Central para gestionar la respuesta debe solicitarse al proceso correspondiente.

e) No se gestionan, ni se da respuesta a PQR'S anónimas.

3.1 Recepción

Los canales para la recepción de PQR'S destinados por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia son:

- **Canal 1 - Página Web**

<https://federaciondecafeteros.org/wp/contactanos/>

- **Canal 2 - Atención Telefónica**

Ver Anexo 1 Contactos

Centro de contacto para programas (cuando aplique), es decir, para los casos en que la organización considere necesario.

- **Canal 3- Formato**

FE-EX-F-0016 suministrado por el servicio de extensión de cada departamento.

También se podrán recibir PQR'S:

- A través de carta
- A través de correo electrónico
- A través de los colaboradores de la FNC

Nota: en cualquier caso el colaborador que reciba una PQR'S de forma verbal o escrita, debe registrarla directamente sobre el aplicativo de Isolución.

3.2 Registro y asignación de PQR'S en el aplicativo Isolución:

En los Comités Departamentales es el Coordinador Seccional Extensión Rural o quien este delegue, es el responsable del registro en Isolución de las PQR'S recibidas en su Departamento. Ver instructivo para registro y gestión de quejas FE-EX-I-0007 e Instructivo para Registro y Solución de PQR'S en Isolución FE-GO-I-0017.

En Oficina Central el registro de las PQR'S en Isolución es responsabilidad del líder del proceso o quien este delegue.

Nota: las comunicaciones recibidas por las Cooperativas de Caficultores asociadas a programas de apoyo al Caficultor en los que participen, deben enviarse a los Analistas o Especialistas de Desarrollo Cooperativo en Bogotá a través de correo electrónico para que estos las canalicen y a su vez realicen el registro en Isolución.

La asignación de PQR'S en el aplicativo se realizará tomando como referencia el Anexo 2 Responsables de este procedimiento, y una vez asignadas al responsable debe asegurar su gestión y consolidar la respuesta para ser comunicada al Caficultor.

El registro de las PQR'S en Isolución genera un consecutivo, en este sentido si la PQR'S se recibió de forma escrita este debe ser registrado, par asegurar su trazabilidad.

Formato FE-EX-F-0016 –Sólo para quejas

	FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA	Código: FE-EX-F-0016
	Formato de Quejas	Fecha: 14/11/2018
		Versión: 04

INFORMACIÓN BÁSICA							
PROGRAMA:					DÍA	MES	AÑO
PRIMER NOMBRE:	SEGUNDO NOMBRE:	PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:				
TIPO DE IDENTIFICACIÓN <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> NIT		Nro. IDENTIFICACIÓN:	DEPARTAMENTO:	CIUDAD:	DIRECCIÓN (NOMBRE FINCA Y VEREDA)		
TIPO DE CLIENTE <input type="checkbox"/> PROPIETARIO <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> TRABAJADOR		TÉLFONO FIJO:	Nro. CELULAR:	E-MAIL (Opcional)	Nro. CONSECUTIVO ISOLUCION:		
NOMBRE COMPLETO DEL CONTACTO (Opcional)							
PRIMER NOMBRE:	SEGUNDO NOMBRE:	PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:				

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD	
<p align="center"> <i>FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA</i> <i>(en calidad de Administradora del Fondo Nacional del Café y de entidad gremial privada)</i> <i>NIT 860.007.538-2 - Dirección: Calle 73 No. 8-13, Bogotá D.C., Colombia - Teléfono: 57 13166800</i> <i>Correo electrónico: datos.personales@cafedeocolombia.com</i> </p> <p>El abajo firmante autoriza de manera previa, expresa e informada a la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (en adelante "FEDERACIÓN") para realizar tratamiento (entendido este como recolección, intercambio, actualización procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización, circulación, organización o supresión) de sus datos personales, todos ellos de forma parcial o total, conforme a sus Políticas de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentran disponibles en su página de Internet www.federaciondecafeteros.org</p> <p>La información (que incluye datos generales, de identificación, de ubicación, de contenido socioeconómico, entre otros), es recolectada por la FEDERACIÓN con el objetivo dar cumplimiento a deberes legales y permitir el adecuado desarrollo de su objeto como entidad gremial, así como de los mandatos en su calidad de administradora del Fondo Nacional del Café, particularmente los relacionados con el desarrollo, planeación e implementación de actividades, programas, proyectos, planes, políticas, contratos o convenios necesarios para promover la caficultura de Colombia. Estas funciones incluyen gestión de beneficios (financieros o no) para caficultores, gestión de documentos de identificación gremial, desarrollo de actividades educativas, procesos estadísticos, actividades relacionadas con la compra, venta y promoción de café, y la gestión y envío de comunicaciones sobre las actividades desarrolladas por la FEDERACIÓN y sus entidades vinculadas.</p> <p>El firmante reconoce y acepta que parte de la información entregada puede ser sensible, y expresamente autoriza su tratamiento. Además, autoriza la entrega de la información a entidades privadas y públicas, así como su tratamiento y envío a cualquier país, únicamente en tanto sea necesario para cumplir con estas finalidades. Como titular de datos personales, podrá ejercer los derechos establecidos en las leyes vigentes sobre protección de datos personales, incluyendo: conocerlos, actualizarlos, y rectificarlos, (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada, (iii) saber cómo han sido utilizados, (iv), presentar solicitudes a la Superintendencia de Industria y Comercio, (v) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato y (vi) acceder a ellos en cualquier momento, por medio de solicitud formal escrita enviada a las direcciones física y electrónica arriba mencionadas.</p> <p>Cuando aplique, el firmante autoriza, en calidad de representante legal el tratamiento de los menores de edad abajo identificados, el tratamiento de sus datos personales, para lo cual certifica que consultó su opinión y obtuvo su aprobación con anterioridad a la entrega de los datos.</p> <p>El abajo firmante declara que la información entregada es veraz, completa y que está actualizada, y se compromete a informar a la Federación en caso de que esta cambie. Adicionalmente, certifica que entiende el carácter facultativo de las respuestas, así como la normatividad aplicable; particularmente la relativa a datos sensibles (incluyendo los biométricos), datos de menores y transferencia internacional de datos.</p>	

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA:

NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN RECIBE LA QUEJA: _____	CARGO: _____
RESPUESTA: _____	

Carta escrita (a Excepción de solicitudes de información):

Bogotá, D.C xxxx xxxxxxxxxxxx



Señor
Dr.
Federación Nacional de Cafeteros

Ref. DERECHO DE PETICIÓN Art. 23 CN

Asunto: Pago facturas Incentivo Gubernamental de la Equidad Cafetera

Respetuoso Saludo:

Yo, mayor de edad con cédula de ciudadanía No. de, Caficultora del Municipio de Vereda Finca me veo avocada a tener que presentar Derecho de Petición para

3.3 Preparación de la respuesta:

Una vez asignada la PQR'S a través del aplicativo Isolución, el responsable (**Anexo 2 Responsables**) debe identificar las acciones que deben tomarse para gestionarla y dar respuesta al Caficultor.

La respuesta podrá darse documentada en el campo "respuesta" del formato FE-EX-F-0016 o a través de carta escrita, correo electrónico, grabación telefónica, radio difusión de la respuesta, etc. En todos los casos debe dejarse en Isolución el soporte de la respuesta dada al Caficultor.

3.4. Comunicación de la respuesta al caficultor:

- La respuesta a las PQR'S se dirige y comunica directamente al Caficultor.
- Salvo norma legal especial, toda PQR'S deberá resolverse dentro de los (15) días hábiles siguientes a su recepción (art. 14 Ley 1755 de 2015).

Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del termino señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto. (Parágrafo de artículo 14 ley 1755 de 2015).

3.4.1 La comunicación de la respuesta al Caficultor se puede dar a través de alguna de las siguientes opciones:

- Entregarse al Caficultor físicamente (Comunicación escrita o copia de formato FE-EXF-0016 con la respuesta), en este caso debe hacerse firmar original (y conservarlo) y entregar copia al Caficultor.
- Enviarse a través de correo electrónico si se cuenta con este, preferiblemente usando la opción "Acuse de recibido" y guardar correo enviado y el acuse de recibido.
- Cuando aplique, se comunicará a través del centro de contacto desde donde se realizará llamada telefónica que queda grabada y registrada en Isolución, en caso de no tener el teléfono del Caficultor o no poder contactarlo, el centro de contacto puede delegarla al responsable de la queja en el Comité para que sea entrega/comunicada al Caficultor).
- Respuesta difundida a través de un medio masivo de comunicación como radio, periódico u otro similar.

3.5 Conservar respuesta y asegurar trazabilidad

En todos los casos el registro de la respuesta física debe conservarse y, adjuntarse a la PQR'S que fue creada previamente en Isolución y que generó el consecutivo correspondiente, de la siguiente manera:

- Debe conservarse en la Oficina del Líder Departamental de Extensión Rural, Comité municipal o en el Comité Departamental.
- El tiempo de conservación estará sujeto a la vigencia del programa o Planes de Gestión Operativos.
- Se conserva por año en carpeta debidamente identificada con el nombre del programa o Plan de Gestión Operativo.
- El responsable de archivo será el Coordinador Seccional Extensión Rural o el Líder Departamental de Extensión Rural o sus respectivas auxiliares administrativas.

3.6 Realizar Seguimiento y dar cierre

Periódicamente el responsable de atender las PQR'S recibidas en cada comité Departamental y en oficina central debe realizar seguimiento, asegurando que se cumpla con los tiempos estimados para dar respuesta al Caficultor y que ésta haya sido comunicada a través de alguno de los medios establecidos en el numeral 3.4.1

En ningún caso una PQR'S debe cerrarse en el aplicativo Isolución si ésta no tiene adjunto alguno de los siguientes soportes:

- La respuesta firmada por parte del Caficultor
- El correo electrónico enviado
- El registro de la llamada realizada a través del centro de contacto (cuando aplique)
- El certificado de la emisora, el periódico o el medio de comunicación en el que conste que se dio respuesta por esa vía.

4. GLOSARIO

4.1. Derecho de Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas o privadas y obtener de ellas una pronta resolución a lo solicitado. Esas solicitudes pueden ser de diferentes tipos, por ejemplo, una queja o reclamo, una solicitud de documentos, de información, una consulta, sugerencia, etc. Es por ello que el derecho de petición constituye el género y las quejas o reclamos, las solicitudes de documentos, de información, las consultas, sugerencias, etc., constituyen la especie.

Para el caso de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, a continuación se dan unas definiciones específicas de queja o reclamo, solicitud de documentos y solicitud de información, con el fin de poder generar reportes asociados a estas solicitudes y así mismo realizar el registro de estas en Isolución. Las demás solicitudes que se reciban estarán contempladas bajo la definición de Derecho de Petición.

4.2. Queja - reclamo: es la manifestación de insatisfacción o reclamación que hace una persona en relación con la calidad de un servicio o atención recibida.

4.3. Solicitud de documentos: es el requerimiento que hace una persona y que incluye la expedición de copias o el desglose de documentos.

4.4. Solicitud de información: es una petición que indaga sobre un hecho, acto u actuación, la cual no genera mayor estudio para su pronta resolución.

4.5. PQR'S: peticiones, quejas y/o reclamos

5. CONTENIDO

No.	Tarea	Descripción	Responsable
1	Recibir PQR'S	<p>Los canales para que el Caficultor dé a conocer su PQR'S ya sea verbal o por escrito al servicio de extensión o a los colaboradores de la FNC son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal 1- Página Web <p>https://federaciondefcafeteros.org/wp/contactanos/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal 2 - Atención Telefónica <p>Ver Anexo 1 Contactos Centro de Contacto (cuando aplique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal 3- Formato <p>FE-EXF-0016 suministrado por el servicio de extensión de cada departamento.</p> <p>También se podrán recibir comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de carta • A través de correo electrónico • A través de colaboradores de la FNC 	Según descripción
2	Registrar y asignar en Isolución	<p>Una vez recibida la PQR'S debe entregarse para su registro a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Seccional Extensión Rural, si la recibió en campo el servicio de extensión. • Líder Departamental de Extensión Rural, si la recibió un colaborador en el Comité Departamental. • Analista o especialista de la gerencia técnica designado para ello, si la recibió un colaborador en Oficina Central. • Secretaría General, en el caso de comunicaciones asociadas a elecciones cafeteras <p>Registrar en el aplicativo Isolución/ Módulo de mejora, acciones correctivas (ver instructivo para Registro y Solución de PQR'S en Isolución) la información de los formatos físicos recibidos, cartas o correos electrónicos, asegurándose de ingresar el nombre, número de cédula del Caficultor, teléfono (cuando se disponga de él) y la descripción de su queja (ésta puede anexarse).</p>	Según descripción

		<p>Estos responsables de registrar la PQR'S en Isolución deben asignarla a los usuarios establecidos en el Anexo 2 dependiendo de la temática, para que sea gestionada y preparada la respuesta .</p> <p>Nota: recuerde siempre incluir el número de cédula del Caficultor, sin este no es posible gestionar la respuesta, pues es requerida para la consulta de información en los aplicativos correspondientes.</p> <p>Nota: para realizar el registro de una queja en Isolución recibida a través del formato FE-EX-F-0016, tenga en cuenta el Instructivo para el registro y gestión de quejas FE-EX-I-0007</p>	
3	Dar respuesta inmediata	<p>En caso que la respuesta a la PQR'S pueda darse inmediatamente, se debe proceder de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es una queja recibida a través del formato FE-EX-F-0016, la respuesta se registra en el campo "respuesta" del formato y se entrega al Caficultor original y se guarda copia firmada por parte de este para archivar y anexarse en el aplicativo Isolución. • Si es una solicitud de información recibida a través del centro de contacto (cuando aplique), las personas responsables de atender el centro de contacto, si cuentan con la respuesta la comunican telefónicamente al Caficultor una vez conocida su solicitud y se anexa al aplicativo Isolución. <p>Nota: la respuesta inmediata puede darla el Extensionista en caso de no requerir consultarla con su Coordinador Seccional Extensión Rural (respuestas técnicas de su alcance)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si una PQR'S fue recibida a través de carta, la respuesta debe registrarse en la parte posterior de este documento. Se entrega al Caficultor original y se guarda copia firmada por parte de este, se archiva y anexa en el aplicativo Isolución. Ver instructivo para Registro y Solución de PQR'S en Isolución. 	Servicio de Extensión Centro de contacto
4	Preparar Respuesta	<p>Cuando la respuesta no se da de forma inmediata:</p> <p>Para las PQR'S asociadas a productos de los Planes de Gestión Operativos del Plan Operativo del servicio de Extensión Rural:</p> <p>El responsable de la PQR'S (a quien se le asignó en Isolución según anexo 2), debe consultar los procesos o responsables que se requieran para consolidar la respuesta. En caso de no poder dar respuesta localmente (desde el Comité Departamental), podrá consultar con los Coordinadores de programa a nivel nacional de Oficina Central (ver anexo 2), para preparar la respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los casos de programas o proyectos de apoyo al Caficultor (diferentes a los del Plan Operativo de Extensión Rural) una vez preparada la respuesta se envía a la división jurídica o al abogado de su Dependencia para ser validada • Para el caso de PQR'S asociadas a elecciones cafeteras, la respuesta debe enviarse al abogado asignado en oficina central. <p>Nota: cada dependencia es responsable de responder las PQR'S que son recibidas directamente, en caso de requerir apoyo de Oficina Central para gestionar la respuesta debe solicitarse al proceso correspondiente.</p>	Según descripción
5	Comunicar respuesta	<p>Una vez consolidada la respuesta, el responsable (a quien se le asignó en Isolución según Anexo 2), debe asegurar que esta respuesta se comunique al Caficultor; para esto puede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar físicamente copia de la respuesta al Caficultor y hacer firmar original (Carta o formato FE-EX-F-0016 en caso de quejas) • Enviar respuesta a través de correo electrónico (ver condiciones generales numeral 3.4) • Comunicarla a través del centro de contacto (cuando aplique), quien realizará llamada telefónica que quedará grabada: Para poder comunicar la respuesta a través del centro de contacto, el responsable de la PQR'S (a quien se le asignó) debe asegurar: <ul style="list-style-type: none"> - En el registro de Isolución, se incluyó el número de teléfono del Caficultor. - Adjuntar respuesta a la PQR'S previamente creada en Isolución. <p>Una vez la respuesta es recibida a través de Isolución por los usuarios del centro de contacto estos deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar que la respuesta corresponde con el nombre del Caficultor que presentó la comunicación - Realizar llamada telefónica al número registrado en Isolución - Indicarle al Caficultor que le va a leer la respuesta - Leer la respuesta - Consultarle al Caficultor si desea que le envíen la respuesta a través de correo electrónico y confirmar el correo al cuál se envía (esto es opcional) - Diligenciar el campo de eficacia en Isolución, indicando la fecha y hora de la llamada - Cerrar el registro en Isolución. <p>Diríjase al numeral 3.5 - Conservación de respuesta, así mismo suba la trazabilidad en Isolución</p>	Según descripción
6	Realizar seguimiento	<p>Periódicamente el responsable de atender las PQR'S recibidas en cada Comité Departamental y en Oficina Central debe realizar seguimiento, asegurando que se cumpla con los tiempos estimados para dar respuesta al Caficultor y que ésta haya sido comunicada a través de alguno de los medios establecidos en el punto 3.4 y en la tarea 5 de este procedimiento.</p> <p>En caso de identificar tiempos de respuesta superiores a los establecidos sin demora justificada, o casos repetitivos de incumplimiento, los Líderes Departamentales de Extensión Rural tomarán las acciones correspondientes.</p>	Según descripción

6. REFERENCIAS

[Instructivo para el Registro y Gestión de Quejas](#)

[Instructivo para registro y solución de PQR'S](#)

[FE-EX-F-0016 Formato de quejas](#)

7. ANEXOS

ANEXO 1 CONTACTOS

Oficina	Teléfono	Dirección	Horario de atención
Buencafé	(6) 8500700	Cra 4 N° 16 - 50	7:30 am a 5:00 pm
C. Antioquia	(4) 576 9500	Carrera 43 a N° 1 - 220 sur Torre Porvenir piso 10	7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
C. Boyacá	(8) 742 2342	Carrera 11 N° 20 - 41 piso 5	8:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 6:00 pm
C. Caldas	(6) 889 70 70	Km. 11 vía al Magdalena - Recinto del Pensamiento	7:30 am a 12:30 m - 1:30 pm a 5:30 pm
C. Cauca	(2) 823 2985	Calle 24 Norte N° 15 - 42 - Barrio Campamento	L-J 7:30 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:00 pm V 7:30 am a 12:30 m - 1:30 a 3:30
C. Cesar Guajira	(5) 574 4349	Carrera 7 a N° 198 - 48	L-J 7:30 am a 12:00 m - 2:00 pm a 5:30 pm
C. Cundinamarca	(1) 3136600 Ext: 1432	Calle 73 N° 8 - 13	7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
C. Huila	(8) 866 1327 / (8) 866 1329	Avenida 26 N° 49 - 176 vía Tello - Instalaciones Almacafé	7:00 am a 4:00 pm
C. Magdalena	(5) 421 2415	Calle 12 N° 3 - 10	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
C. Nariño	(2) 731 3855	Calle 18 N° 32 - 14	L-J 8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm V 8:00 am a 3:00 pm
C. Norte de Santander	(7) 571 3847	Calle 10 N° 5 - 50 Edificio Agrobanuario piso 9	7:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 5:30 pm
C. Quindío	(6) 7368999	Km. 3,5 vía Armenia - La Tebsida	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm
C. Risaralda	(6) 329 0360	Carrera 9 N° 36 - 43	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
C. Santander	(7) 676 23 33	Parque Industrial Bucaramanga vía Palenque	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm
C. Tolima	(8) 273 9424	Calle 145 costado Occidental avenida Chicalá diagonal a la Glorieta del aeropuerto Perales	7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
C. Valle del Cauca	(2) 8823256	Carrera 5 N° 13 - 46 edificio del Café piso 13	7:30 am a 12:00 m - 12:45 pm a 5:00 pm
Inspección Buenaventura	(2) 2434796	Calle 2 N° 1A - 08 Edificio de Café, local 12	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Inspección Cartagena	(7) 6601236 /38	Calle 25 N° 24A - 16, Manga, Edificio Twins Bay piso 20	L- V 8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm S 8:00 am a 12:00 m
Inspección Santa Marta	(5) 4212225	Cra 16 N° 10 - 86	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Oficina Central	3136600	Calle 73 N° 8 - 13	7:30 am a 4:30 pm
Oficina Coordinador Meta	(8) 6623201	Calle 38 N° 31 - 58	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Oficina coordinadora Caqueta	4358845	Calle 15 N° 17 -01	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Oficina coordinadora Casanare	313338253	Kra 9 N° 5 - 15 frente al parque principal - Barrio Centro -Piso Liso	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Oficina coordinadora Putumayo	(8) 4358845	Kra 9 N° 21 -108	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm

ANEXO 2 RESPONSABLES GESTIÓN DE PQR'S

TEMAS ASOCIADOS	PRODUCTO O SERVICIO	PROCESO	RESPONSABLE DE GESTIONAR Y PREPARAR LA RESPUESTA		
			SI SE LE PUEDE DAR RESPUESTA DONDE SE RECIBE	SI SE ATIENDE DESDE EL NIVEL NACIONAL	
				CARGO	NOMBRE DEL USUARIO
Planes de Gestión Operativos de Desarrollar Extensión Rural	Cafés Especiales	Desarrollar Extensión Rural	Coordinador de Programa / Coordinador Seccional Extensión Rural	Líder Nacional de Extensión Rural	Carlos M. Jaramillo
	Crédito				Rafael Díaz Ruiz
	Transferencia de Tecnología				José Jaramillo
	Gestión Empresarial				Leonardo Rojas
Gestionar Información Cafetera	Actualización Estructura Cafetera de la Finca en SICA	Gestionar Información Cafetera	Responsable de cedulación en el Comité	Coordinador de Programa Nacional	Juan Pablo Becerra
	Gestionar Información Cafetera			Juan Pablo Becerra	
Cédula Cafetera Inteligente	Cédula Cafetera Inteligente	Fortalecimiento Gremial	Responsable de cedulación en el Comité	Responsable en Oficina Central	Diana Borda
Garantía de Compra - Puntos de compra de Cooperativas	Garantía de compra	Gestión de Cooperativas	No	Director	Javier Sanín

LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	8/Oct/2014	Se crea el procedimiento de retroalimentación del cliente, este procedimiento reemplaza el procedimiento de quejas del caficultor.
2	4/Oct/2018	Se actualizó el ANEXO 1 RESPONSABLES GESTIÓN DE QUEJAS, incluyendo el Incentivo Gubernamental para la Equidad Cafetera - IGEC
3	17/Jun/2020	Se actualiza: <ul style="list-style-type: none"> El alcance del documento Condiciones generales Recepción de las PQR'S En preparación de respuesta se agrega que se debe dejar soporte de la respuesta en Insolución Conservar respuesta y asegurar trazabilidad, se agrega la forma en que se debe hacer Se actualizo el Glosario Se modifiko el contenido Se actualizo el ANEXO 2 RESPONSABLES GESTIÓN DE PQR'S Se incluyo ANEXO 1 CONTACTOS Se referencia Instructivo para registro y solución de PQR'S

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: LORENA CASTRO LOMBANA Cargo: Analista Desarrollo Organizacional (E) Fecha: 10/Jun/2020	Nombre: SANDRA MILENA MOJICA SANABRIA Cargo: Coordinador de Programa Nacional Fecha: 11/Jun/2020 Nombre: Carlos Mario Jaramillo Cardona Cargo: Líder Nacional Extensión Rural Fecha: 17/Jun/2020 Nombre: Andrea del Pilar Montenegro Aguirre Cargo: Especialista Desarrollo Organizacional Fecha: 17/Jun/2020	Nombre: GLORIA INÉS URIBE SÁNCHEZ Cargo: Director Desarrollo Organizacional Fecha: 17/Jun/2020