	PROMOTORA PALMERA DE ANTIOQUIA S.A.S. NIT 900.700.696-4	Origen:	Nomina
		Código:	PPA-PRO-NMA-002-0125
	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE NOMINA MEDIANTE PQRSFC	Versión	01
		Fecha:	ENERO DE 2025

1. OBJETIVO:

Fomentar una cultura organizacional basada la colaboración y la eficiencia, con el fin de optimizar los procesos internos y mejorar la productividad. Atendiendo de manera eficiente y oportuna los reclamos de los empleados, mejorando la satisfacción y reduciendo conflictos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todo el proceso de reclamos de nómina de los empleados, el cual nos servirá para lograr realizar las deducciones y ajustes de nómina pertinentes de manera precisa y oportuna a los empleados de Promotora Palmera de Antioquia S.A.S., con los que se termina relación laboral.

3. DESARROLLO:

3.1 Inicio:

Recepción del PQRSFC. Verificando que se adjunten los soportes correspondientes.

3.2 Registro de la solicitud

Se registra en una tabla la solicitud, y se le asigna un número serial.

3.3 Remisión de la solicitud

Se remite o direcciona la solicitud al área encargada.

3.4 Análisis del reclamo

Evaluar la información y determinar si el reclamo es válido.

3.5 Investigación del caso

Realizar una investigación si es necesario, recopilando la información pertinente.

3.6 Respuesta y solución de la solicitud al empleado


Informar al empleado sobre el resultado de la investigación y las acciones a tomar y se implementan las acciones necesarias para resolver la solicitud

3.7 Cierre del caso

Archivar el caso y realizar un seguimiento para asegurarse de que el problema se haya resuelto.

3.8 Fin

Proceso de gestión de reclamo finalizado

	PROMOTORA PALMERA DE ANTIOQUIA S.A.S. NIT 900.700.696-4	Origen:	Nomina
		Código:	PPA-PRO-NMA-002-0125
	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS DE NOMINA MEDIANTE PQRSFC	Versión	01
		Fecha:	ENERO DE 2025

4. ESQUEMA DE RESPONSABLES Y RESPUESTAS.

Ítem	Acción	Área a Cargo
1	General PQRSFC	Colaborador que requiere uso del derecho.
2	Recepción de solicitud	Sistema de <u>PQRSFC</u> PPA. S.AS
3	Registro del reclamo y direccionamiento (según área que corresponda.)	Sistema de PQRSFC PPA. S.AS
4	Análisis del reclamo e Investigación.	Área a quien fue dirigida la solicitud.
5	Respuesta y solución de la solicitud.	Área a quien fue dirigida la solicitud, debe responder al Sistema de PQRSFC PPA. S.AS
6	Respuesta al colaborador.	Sistema de PQRSFC PPA. S.AS
7	Cierre y fin del caso	Sistema de PQRSFC PPA. S.AS
En caso de no estar de acuerdo con su respuesta inicie apelación de caso, solicitando segunda instancia de revisión de su PQRSFC		

CODIGO	FECHA	VERSIÓN
PPA-PRO-NMA-002-0125	ENERO 2025	01