

Guía de Atención: ¿Cómo registrar tu PQRSFDF?

En Organic Bas de Colombia, creemos en la mejora continua, la transparencia y el respeto. Tus aportes nos ayudan a crecer y a ofrecerte un servicio cada vez más humano, eficiente y responsable.



Conoce las siglas

Qué significa cada letra y cuándo usarla



Requisitos mínimos

Qué información necesitas para radicar con éxito



Canales oficiales

Todos los medios disponibles para contactarnos



**ORGANIC BAS
DE COLOMBIA**
Medio ambiente renovado

Glosario: ¿Qué significa cada sigla y cuándo usarla?

Para que podamos direccionar tu solicitud al área correcta desde el primer momento, identifica cuál de estas opciones se adapta a tu caso:



P — Petición

Solicitud respetuosa para requerir información general, copias de documentos o una respuesta sobre un tema específico de nuestro servicio.



Q — Queja

Manifestación de inconformidad o insatisfacción por una mala experiencia con la atención recibida o el comportamiento de algún colaborador.



R — Reclamo

Exigencia formal cuando el servicio o producto no cumplió con las condiciones, calidad, promesas comerciales o términos ofrecidos.



S — Sugerencia

Idea, recomendación o propuesta voluntaria para ayudarnos a mejorar nuestros procesos, productos o servicios.



F — Felicitaciones

Expresión de satisfacción, agradecimiento o reconocimiento hacia nuestro trabajo, un producto o el excelente desempeño de alguien de nuestro equipo.



D — Denuncias

Reporte confidencial sobre situaciones de acoso, discriminación o conductas inapropiadas que atenten contra la dignidad de las personas y vayan en contra de las políticas de la empresa o la legislación vigente.



FF — Fraude Alimentario

Notificación urgente sobre sospecha de alteración, falsificación, contrabando, etiquetado engañoso o sustitución deliberada de nuestros productos para proteger la salud de los consumidores.



Glosario Adicional: Definiciones y Usos Ambientales

En complemento a las siglas generales, definimos los casos específicos para solicitudes relacionadas con el medio ambiente, siguiendo el enfoque de nuestra empresa 'Medio ambiente renovado'



P — Petición Ambiental

Solicitud de información sobre las prácticas ambientales implementadas.



Q — Queja Ambiental:

Manifestación de inconformidad relacionada con impactos ambientales, manejo de residuos, uso de recursos naturales o cualquier aspecto ambiental asociado a las actividades de la organización.



R — Reclamo Ambiental

Solicitud de revisión o corrección frente a una situación ambiental que afecte el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización.



S — Sugerencia Ambiental

Propuesta orientada a mejorar el desempeño ambiental, el uso eficiente de recursos naturales, la gestión de residuos o las acciones frente al cambio climático.



F — Felicitaciones Ambientales

Expresión de satisfacción o reconocimiento relacionada con las prácticas ambientales, programas de sostenibilidad o acciones implementadas por la organización para la protección del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.



D — Denuncias Ambientales

Comunicación de una situación presuntamente contraria a los requisitos legales ambientales, políticas ambientales o compromisos de sostenibilidad de la organización.

Requisitos mínimos para radicar tu solicitud

Para garantizarte un trámite ágil y sin demoras, asegúrate de incluir los siguientes datos al momento de escribirnos:



Datos de contacto completos

Nombre y apellido, número de teléfono (celular) y un correo electrónico válido donde podamos enviarte la respuesta.



Detalle de los hechos

Una descripción clara, cronológica y precisa de lo sucedido: qué pasó, cuándo pasó y, si aplica, dónde o con qué producto ocurrió.



Soportes (si aplica)

Para Quejas de Productos o Reclamos, adjunta fotos del producto, número de lote, fecha de vencimiento o copia de la factura de compra.



Contar con todos los datos mínimos desde el inicio nos permite darte una respuesta más rápida y efectiva.



**ORGANIC BAS
DE COLOMBIA**

Medio ambiente renovado

Canales Oficiales de Atención

Elige el medio que te resulte más cómodo y seguro. Todos están conectados a nuestra central de atención:



Canal A: Formulario Web

Puedes diligenciar directamente el formulario digital ubicado en la parte superior de esta página.

01

Llena tus datos personales

02

Escribe tu caso de manera detallada en el cuadro de texto

03

Resuelve el Captcha y haz clic en "Enviar Mensaje"



Canal B: Correo Electrónico

Si prefieres redactar un texto libre o necesitas adjuntar archivos pesados (fotos, videos, PDFs), escríbenos a:

servicioalclienteweb@organicbasdecolombia.com

Este es el correo directo de la página web encargado exclusivamente de solucionar, tramitar y responder todo lo relacionado con las PQRSFDF.



Canal C: WhatsApp Especializado

Para una interacción directa y guiada desde tu celular:

- Servicio al Cliente General: 314 645 1923
- Quejas Exclusivas de Productos: 315 667 2024 — Línea prioritaria para casos de productos.



**ORGANIC BAS
DE COLOMBIA**
Medio ambiente renovado



Horarios de Operación y Tiempos de Respuesta

Atención Humana

Lunes a Viernes

8:00 a.m. — 4:00 p.m.

Radicación Digital

24 horas al día

Página web y correo electrónico disponibles siempre.

Tiempo de Respuesta

Máximo 15 días hábiles

O antes si la naturaleza del caso lo permite.

*Puede existir una ampliación en el tiempo de respuesta



Si radicas un caso un fin de semana o después de las 4:00 p.m., nuestro equipo lo priorizará y empezará a gestionarlo a primera hora del siguiente día hábil.



**ORGANIC BAS
DE COLOMBIA**
Medio ambiente renovado

Ampliación del Tiempo de Respuesta – Casos especiales

Casos de alta complejidad

Algunas solicitudes pueden requerir validaciones adicionales, investigaciones internas o la participación de diferentes áreas de la organización.

Notificación al solicitante

Si el caso requiere un tiempo superior al plazo establecido, te informaremos oportunamente sobre la ampliación y las razones que la justifican.

Compromiso de seguimiento

Mantendremos la trazabilidad del caso y trabajaremos para brindar una respuesta completa y objetiva en el menor tiempo posible.





Confidencialidad y Protección de Datos

En cumplimiento de las normas de protección de datos personales (Habeas Data), te garantizamos que toda la información que registres en este espacio será tratada de manera estrictamente confidencial.

Uso exclusivo de tus datos

Tus datos personales se utilizarán única y exclusivamente para realizar el seguimiento, dar respuesta a tu requerimiento y ejecutar los planes de mejora interna necesarios.

Opción de anonimato

Las denuncias y reportes de fraude alimentario pueden solicitarse bajo anonimato si el usuario así lo prefiere, garantizando tu seguridad en todo momento.

**En Organic Bas de Colombia, tu voz importa.
Cada PQRSFDF que registras es una
oportunidad para mejorar y ofrecerte un
servicio más humano, eficiente y responsable.**

¡Gracias por confiar en nosotros!



**ORGANIC BAS
DE COLOMBIA**
Medio ambiente renovado