

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 02-01-2018	CÓDIGO: FNFP-P-GA-08

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	DEFINICIONES .....	2
4	DIAGRAMA DE FLUJO: .....	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6	REFERENCIAS .....	6
7	APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.....	6

DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		
	<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>FECHA: 02-01-2018</b>	

## 1. OBJETIVO

Describir la metodología para la adecuada atención y solución de las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias presentadas por cualquier persona, cliente y/o proveedor (PQR verificadas), con el fin de contribuir al proceso de mejora continua del **FONDO NACIONAL DE FOMENTO DE LA PAPA**.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del **FONDO NACIONAL DE FOMENTO DE LA PAPA** a nivel nacional, inicia con la recepción de la queja, reclamo, petición o sugerencia, continúa con la asignación del responsable de la atención y solución, la respectiva investigación de la situación, respuesta y seguimiento en la atención, y termina con la solución y respuesta de las quejas, reclamos, peticiones o sugerencias presentadas.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Queja o reclamo:** Manifestación de una insatisfacción de un tercero, que involucra la calidad del servicio dada por el incumplimiento legalmente o contractualmente.

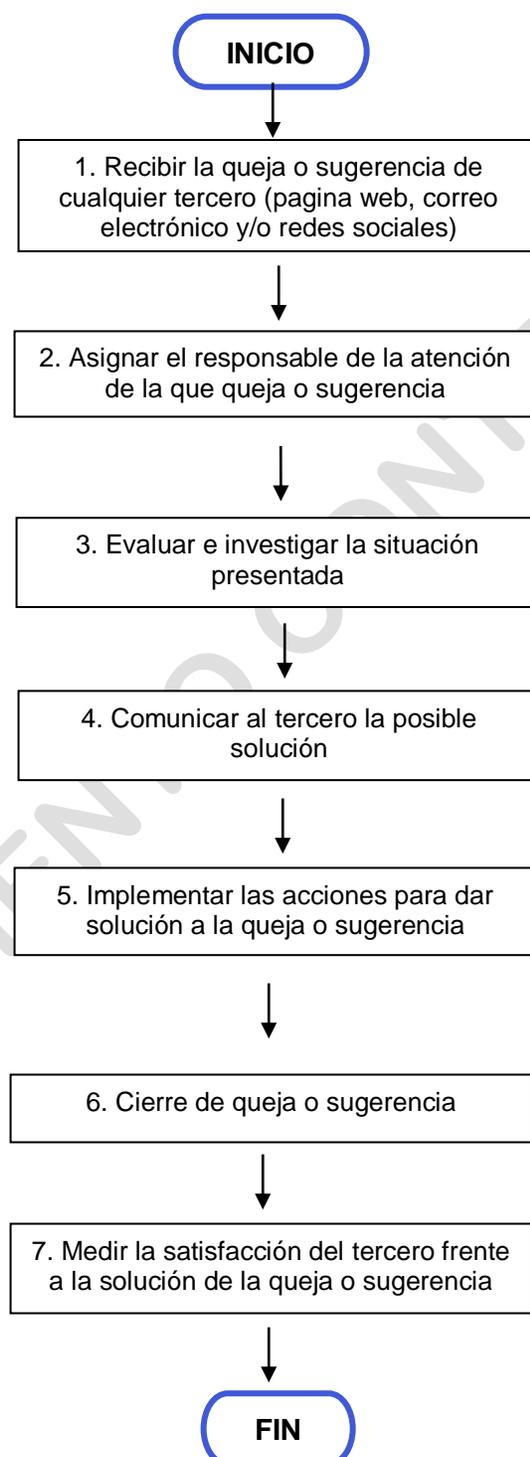
**3.2 Sugerencia:** Comentario realizado por cualquier tercero que redunde en un aporte u oportunidad de mejoramiento a la organización en cuanto a sus programas y proyectos.

**3.3 Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular, ante la autoridad o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación "petición", porque la norma constitucional se refiere a solicitudes respetuosas.

**3.4 Manifestaciones:** Es la expresión verbal o escrita en la cual se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

#### 4 DIAGRAMA DE FLUJO:

Atención de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias



	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 02-01-2018	

## 5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 5.1 Recibir la petición, queja, reclamo o sugerencia de cualquier tercero

Cualquier empleado del Fondo puede recibir de parte de un tercero una petición, queja, reclamo o sugerencia por cualquier medio (telefónico, correo electrónico, personal, carta física, pagina web entre otros), y debe registrarla en el Reporte de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias según formato **Reporte PQRS FNFP-F-GA-08-21** y comunicarla al Director del Fondo.

### 5.2 Asignar la persona responsable de la solución

El Director del Fondo asigna a la persona encargada de Control Presupuestal como responsable de realizar la evaluación e investigación de la situación, y la asigna registrando en el seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias formato **Seguimiento y control PQRS FNFP-F-GA-08-22**, y envía un correo informativo comunicando la situación presentada.

### 5.4 Evaluar la PQR y realizar la investigación

El responsable asignado debe realizar la respectiva evaluación de la queja en términos de severidad, implicaciones de seguridad, frecuencia de ocurrencia, complejidad y de la necesidad y posibilidad de tomar acciones inmediatas.

El responsable asignado en coordinación con los procesos involucrados, debe investigar las causas de las quejas y sugerencias y definir las posibles soluciones.

## TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia formulados serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general.

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencia y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>FECHA: 02-01-2018</b>	<b>CÓDIGO: FNFP-P-GA-08</b>

En cuanto a los derechos de petición, los plazos fijados son:

- Derechos de petición de interés particular o general, quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de información: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Consulta: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Certificación de Expediente: Tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término de ley, conforme a lo establecido se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar una investigación de PQR no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que se haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que se decida. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero en adelante, no se pedirán más complementos y se contestará con base en aquello de que dispongan.

### **5.5 Comunicar y retroalimentar al tercero (cualquier interesado)**

El responsable asignado debe realizar el contacto con las personas, con el fin de comunicar y retroalimentar el estado de la petición, queja, reclamo o sugerencia, e informar las posibles soluciones, registro consignado en el formato **Reporte PQRS FNFP-F-GA-08-21**.

Si la petición, queja, reclamo o sugerencia no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible, informando al tercero el límite para dar solución.

### **5.6 Solucionar la queja o PQR**

El responsable asignado en coordinación con los procesos involucrados aplica las actividades necesarias para dar la solución respectiva situación.

El responsable asignado debe retroalimentar al Director del Fondo sobre el avance y progreso de las acciones implementadas y las respectivas evidencias, hasta dar la solución definitiva a la situación presentada, con el fin de registrar en el formato **Reporte PQRS FNFP-F-GA-08-21** toda la información que permita realizar la trazabilidad a la solución de la petición, queja, reclamo o sugerencia.

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		
	<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>FECHA: 02-01-2018</b>	

### 5.8 Medir la percepción del peticionario frente a la solución de la queja o sugerencia

El encargado realiza la medición de la satisfacción de la solución de la petición, queja, reclamo o sugerencia, mediante una llamada telefónica o correo electrónico al cliente, solicita que califique en una escala de 1 a 4, siendo 4 la mayor satisfacción, dejando evidencia en el formato **Reporte PQRS FNFP-F-GA-08-21**.

- El Director del Fondo debe generar planes de acción (acciones correctivas, preventivas o de mejora) de acuerdo a los informes generados de quejas repetitivas o de impacto.
- El seguimiento con el fin de verificar el grado de satisfacción y calidad de la respuesta y solución debe efectuarse en un tiempo no superior a 5 días calendario a partir de la fecha de la solución. Si transcurrido los 5 días no se ha logrado el contacto con la persona que realizó la queja y/o reclamo, en los siguientes 2 días se harán 2 llamadas más para obtener la calificación. Si definitivamente no se pudo contactar al peticionario, no se califica y se deja en observación como contacto no realizado.

## 6 REFERENCIAS

### Formatos:

FNFP-F-GA-08-21 Reporte de petición, queja, reclamo o sugerencia

FNFP-F-GA-08-22 Seguimiento y control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

## 7 APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

	ELABORÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	MARITZA DIAZ CONTRERAS	PAULA ANDREA GARAVITO GUARÍN
<b>CARGO</b>	CONTROL PRESUPUESTAL	DIRECTOR FONDO
<b>FECHA</b>	02-01-2018	02-01-2018

	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>		
	<b>VERSIÓN: 02</b>	<b>FECHA: 02-01-2018</b>	

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01-04-2015	Emisión del documento
2	02-01-2018	Se elimina firma de elaborado y aprobado. Se actualizan consecutivos de codificación.

DOCUMENTO CONTROLADO