

1. OBJETIVO: Establecer las actividades a seguir para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y/o Pedidos recibidos por el Fondo Nacional de Fomento de la Papa.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta y/o pedido, hasta la respuesta o adecuada atención y solución integral de las mismas.

3. DEFINICIONES:

- **Queja o reclamo:** Manifestación de una insatisfacción de un tercero, que involucra la calidad del servicio dada por el incumplimiento legalmente o contractualmente.
- **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.
- **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.
- **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.
- **PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia.
- **Reclamante o quejoso:** Persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

4. CONDICIONES GENERALES:

- 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, página web entre otros), y debe registrarla en el Reporte de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias según formato Reporte PQRS F-SGC-06 y comunicar al Administrador del FNFP.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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:

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

TIEMPO DE RESPUESTA (Expresado en días hábiles).	
Tipo de manifestación	Tiempo de respuesta máxima
Petición de información	Diez (10) días
Queja	Quince (15) días
Reclamo	Quince (15) días
Consulta	Treinta (30) días
Sugerencia y elogios	Treinta (30) días
Solicitudes	Quince (15) días

TIEMPO DE RESPUESTA (Expresado en días hábiles siguientes a la fecha de radicación).	
Tipo de manifestación	Tiempo de respuesta máxima
Derechos de petición de interés particular o general	Quince (15) días
Derechos de información	Diez (10) días
Derechos de Consulta	Diez (10) días
Derechos de Certificación de Expediente.	Tres (3) días
Sugerencia y elogios	Treinta (30) días

Solicitudes	Quince (15) días
-------------	------------------

- 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. CONTENIDO O DESARROLLO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Recibir la petición, queja, reclamo o sugerencia de cualquier tercero.	Usuario	Formato para el reporte PQRS, consulta y/o pedidos.
2.	El Administrador del FNFP 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 en la matriz de Seguimiento y Control, y envía un correo informativo comunicando la situación presentada.	Responsable asignado	Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.
3.	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.	Responsable asignado	Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.
4.	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	Responsable asignado	Formato para el reporte PQRS, consulta y/o pedidos.
5.	Si la petición, queja, reclamo o sugerencia no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una	Responsable asignado	

	solución eficaz tan pronto como sea posible, informando al tercero el límite para dar solución.		
6.	El responsable asignado en coordinación con los procesos involucrados aplica las actividades necesarias para dar la solución respectiva situación.	Responsable asignado	
7.	El responsable asignado debe retroalimentar al Administrador del FNFP 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 la Matriz de seguimiento y control de PQRS toda la información que permita realizar la trazabilidad a la solución de la petición, queja, reclamo o sugerencia.	Responsable asignado	Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.
8.	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 la Matriz de seguimiento y control de PQRS	Responsable asignado	Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.
9.	El Administrador del FNFP debe generar planes de acción (acciones correctivas, preventivas o de mejora) de acuerdo a los informes generados de quejas repetitivas o de impacto.	Administrador del FNFP	Plan de mejoramiento.

10.	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.	Responsable asignado	Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.
-----	---	----------------------	--

6. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- [Formato para el reporte de PQRS, consulta y/o pedidos](#)
- [Matriz de Seguimiento y Control de PQRS.](#)
- [Plan de mejoramiento](#)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	01-01-2026	creación del documento	ACME Consultores S.A.S	Director Administrativo	Gerente General