

SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

El Fondo Nacional de Fomento de la Papa publica la información relacionada con los servicios que presta, los procedimientos asociados y los canales de atención disponibles para los usuarios y actores del sector.

Dado que el FNFP es un fondo parafiscal destinado a la administración de recursos de la Cuota de Fomento de la Papa, los servicios que presta se encuentran directamente relacionados con dicha función legal.

1. Expedición de Paz y Salvo de la Cuota de Fomento de la Papa

Descripción del servicio:

Expedición de certificación que acredita el cumplimiento en el recaudo y consignación de la Cuota de Fomento de la Papa por parte de los sujetos obligados.

Base normativa:

- Ley 1707 de 2014
- Decreto 2263 de 2014
- Contrato de administración del FNFP

Requisitos:

- Haber realizado oportunamente las consignaciones de la Cuota de Fomento.
- Haber presentado los reportes mensuales correspondientes.

Procedimiento general:

- Verificación del cumplimiento de las obligaciones de recaudo y consignación.
- Validación de la información financiera y documental.
- Expedición de la certificación correspondiente.

Tiempo de respuesta:

Dentro de los términos establecidos para la atención de solicitudes institucionales.



Canales de atención:

- Correo electrónico institucional
- Atención presencial en la sede del FNFP

2. Recepción y Validación de Reportes de Recaudo**Descripción del servicio:**

Recepción, revisión y registro de los reportes mensuales de recaudo de la Cuota de Fomento de la Papa presentados por los recaudadores.

Base normativa:

- Ley 1707 de 2014
- Decreto 2263 de 2014

Requisitos:

- Presentación del reporte mensual dentro de los plazos establecidos.
- Consignación de los recursos recaudados.

Procedimiento general:

- Recepción del reporte mensual.
- Verificación de la información reportada frente a las consignaciones realizadas.
- Registro y seguimiento en el sistema de control interno del Fondo.

Canales de atención:

- Correo electrónico institucional
- Plataforma o medio definido para la recepción de reportes (si aplica)



3. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información

Descripción del servicio:

Atención de derechos de petición, solicitudes de información pública, consultas y demás requerimientos presentados por ciudadanos, productores, recaudadores u otras entidades.

Base normativa:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1712 de 2014

Procedimiento general:

- Radicación de la solicitud por los canales habilitados.
- Asignación al área competente.
- Respuesta dentro de los términos legales vigentes.

Términos de respuesta:

- Conforme a lo establecido en los procedimientos internos.

Canales de atención:

- Correo electrónico institucional
- Atención presencial
- Medio telefónico institucional



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

El FNFP garantiza:

- Trato respetuoso y sin discriminación.
- Respuesta oportuna dentro de los términos legales.
- Protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Custodia y conservación de la información institucional.

