

## 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.....	7

DOCUMENTO CONTROLADO

## 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.

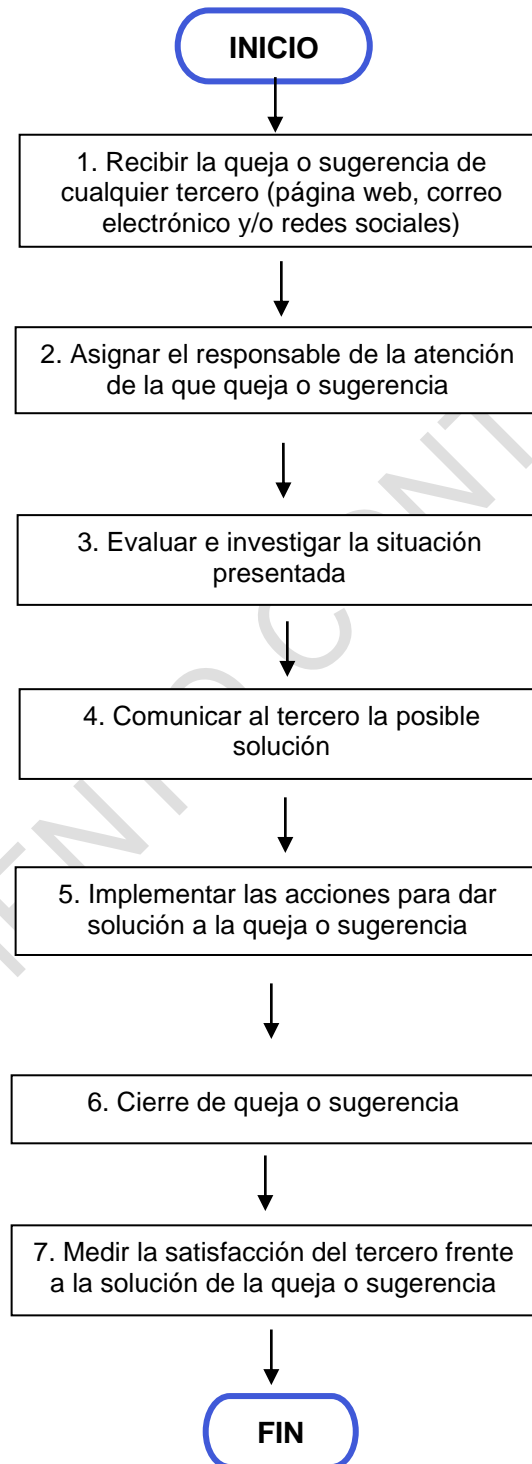
**3.2 Sugerencia:** Comentario realizado por cualquier tercero que redunde en un aporte u oportunidad de mejoramiento a la organización en cuanto a sus programas y proyectos.

**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



## 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, página 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 Administrador del FNFP.

### 5.2 Asignar la persona responsable de la solución

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 formato **Seguimiento y Control PQRS FNFP-F-GA-08-22**, y envía un correo informativo comunicando la situación presentada.

### 5.3 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.

### 5.4 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.

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 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 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.

## 5.7 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 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.
- 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 POLÍTICAS Y NORMAS

- **Ley 1707 de 2014, Artículo 9. Creación del Fondo Nacional de Fomento de la Papa:** Créase el Fondo Nacional de Fomento de la Papa como una cuenta especial de manejo, bajo el nombre "Fondo Nacional de Fomento de la Papa", constituida con los recursos provenientes del recaudo de la Cuota de Fomento de la Papa, cuyo destino exclusivo será el que corresponda a los objetivos previstos en la presente ley.
- **Ley 1707 de 2014 Artículo 10. Objetivos del Fondo Nacional de Fomento de la Papa:** Los recursos del Fondo Nacional de Fomento de la Papa se utilizarán además de lo contemplado en el artículo 31 de la Ley 101 de 1993, para:
  - ✓ Apoyar procesos que promuevan la organización de la cadena de la papa, de sus eslabones y, particularmente de los productores;
  - ✓ Apoyar acciones que conduzcan a la regulación de la oferta y la demanda de papa, para proteger a los productores contra oscilaciones anormales de los precios y procurarles un ingreso remunerativo;
  - ✓ Apoyar el financiamiento de planes, programas y proyectos de:
    - Innovación, investigación y transferencia de tecnología;
    - Orientados al fortalecimiento e implementación de medidas de control fitosanitario para la protección de la producción nacional frente a la globalización de los mercados de la papa;
    - Agregación de valor, en especial de aquellos tendientes al mejoramiento de los niveles de eficiencia en los procesos de poscosecha, transformación e industrialización;
    - Orientados a diseñar, implementar y hacer más eficientes los sistemas de información del subsector, con el propósito de proveer instrumentos para la planificación de la producción y los mercados de la papa en el sector público y privado;
    - Formación y capacitación para la modernización tecnológica de la producción, procesamiento y comercialización de la papa;
    - Conservar y recuperar el entorno ecológico donde se desarrolle el cultivo de la papa.
    - Divulgar los planes, programas y proyectos financiados con recursos del Fondo Nacional de Fomento de la Papa.

- **Contrato con FEDEPAPA para la administración del Fondo Nacional de Fomento de la Papa.** Por el cual el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural entrega la administración de estos fondos y el recaudo de la cuota parafiscal a la Federación Colombiana de Productores de Papa – FEDEPAPA.
- **Ley 101 de 1993.** Ley General de Desarrollo Agropecuario y Pesquero.
- **Decreto 2263 de 2014.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1707 de 2014.
- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental, así como las excepciones a la publicidad de la información pública

## 7 REFERENCIAS

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

## 8 APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

	ELABORÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE</b>	MARITZA DIAZ CONTRERAS	GERMÁN A. PALACIO V.
<b>CARGO</b>	COORD ADM. Y PRESUPUESTAL	ADMINISTRADOR FNFP
<b>FECHA</b>	20/05/2020	20/05/2020

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01-04-2015	Emisión del documento
2	01-08-2018	Se elimina firma de elaborado y aprobado. Se actualizan consecutivos de codificación.
3	20-05-2020	Se actualiza el cargo de aprobación pasando de Director del Fondo por Administrador del FNFP.