DISTRIBUCION DEL DOCUMENTO	
Código GM-P01	**Versión 5.0**
Documento original	*Sistema de Gestión de Calidad-SGC*
Copia	*https://fedegan1.sharepoint.com/sites/Calidad*
Elaboró: Oficina De Planeación y Estudios Económicos	Aprobó: Oficina De Planeación Y Estudios Económicos
Revisó: Oficina De Planeación y Estudios Económicos	

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. GLOSARIO Y/O ABREVIATURAS 2
4. GENERALIDADES 3
4.1. Canales de Comunicación 4
4.2. Requisitos formales de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia 4
4.3. Información del formulario de registro de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo. 5
4.4. Radicación y atención a las PQRS. 6
4.5. Tiempos Establecidos de Respuesta 7
4.6. Reporte de las PQRS 8
4.7 Seguimiento a la satisfacción de las PQRS 8
5. ACTIVIDADES 9
6. CONTROL DE CAMBIOS 12
7. Anexos 14

1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para dar trámite a las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos, que puedan surgir luego de la prestación de un servicio por parte del Fondo Nacional del Ganado

2. ALCANCE

Inicia: Desde el momento en que se recibe y se evalúa la petición, queja, reclamo o la sugerencia hasta la respuesta dada al usuario como resultado de la gestión realizada, para brindar una solución efectiva.

Termina: Con la respuesta satisfactoria y su plan de acción. Tiene aplicación tanto en nivel central como regional.

3. GLOSARIO Y/O ABREVIATURAS

- **Administrador:** Se refiere al colaborador encargado de administrar las PQRS.
- **Área responsable:** Dependencia competente para atender la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.
- **Cierre:** Acción a ejecutar una vez se ha dado respuesta satisfactoria o suficiente.
- **FEDEGAN**: Federación Colombiana de Ganaderos.
- **FNG**: Fondo Nacional del Ganado.
- **Petición:** Acción de pedir, no tiene origen en una insatisfacción. No es una sugerencia.
- **PQRS**: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción por el servicio recibido.
- **Reclamo:** Queja que lleva al cumplimiento de una garantía explícita o implícita.
- **Responsable**: Funcionario del área responsable quien será el encargado de tramitar y dar solución a la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.
- **Sugerencia:** Insinuación mediante palabras o hechos tendiente a mejorar la prestación o calidad de los servicios.
- **Sugerente:** Persona, organización o su representante, que presenta una petición,

sugerencia, queja y/o reclamo.

- **Usuario:** Se denomina así a la persona y/o cliente que utiliza algún servicio prestado por FNG.
- **Aplicativo GLPI:** Permite la gestión de incidencias (ticketing/helpdesk), para el registro y atención de solicitudes con notificaciones.

4. GENERALIDADES

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones, quejas, recursos, sugerencias de manera respetuosa, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.
Estas, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades planteadas por los usuarios.

La diferencia que existe entre estas es:

La petición o derechos de petición:

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

Queja:

Es el medio a través del cual una persona o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de la Entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo:

Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

Sugerencia:

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios de la Entidad.

4.1. Canales de Comunicación

Los canales de comunicación establecida para la recepción de las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos son los siguientes:

- A través del formulario que se encontrara registrado en el portal web de FEDEGAN y la forma de acceso es a través del banner: https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias
- A través de la línea telefónica 5782020 Opción 2 -1 donde se encontrará la opción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- A través del correo electrónico pqrs@fedegan-fng.org.co
- A través de las comunicaciones físicas las cuales deben enviarse al correo electrónico pqrs@fedegan-fng.org.co

4.2. Requisitos formales de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia

El sugerente deberá suministrar por lo menos la siguiente información para que las solicitudes reciban el tratamiento indicado:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados.
- Datos personales como No. de identificación, dirección, número telefónico (fijo y/o celular) y correo electrónico.
- Y los documentos que den soporte a la reclamación si los tiene.

Si la PQRS no está justificada debidamente y con los soportes adecuados que apoyen la solicitud, no se le podrá dar el debido tratamiento por falta de información.

Una vez se recibe la PQRS a través del formulario, se realiza el seguimiento a través del aplicativo GLPI donde se informará al usuario a través del correo electrónico la confirmación del recibido de la misma, señalando los tiempos formales de respuesta, responsable de solucionar la PQRS y el número de PQRS. Si la PQRS se recibe a través del correo de PQRS a esta se le asignará un numero para realizar seguimiento y trazabilidad.

El FNG utilizará como medios de respuesta el correo certificado y el correo electrónico de acuerdo con el tipo señalado en el formulario.

4.3. Información del formulario de registro de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo.

El formulario presenta los siguientes campos.
Los marcados con (*) son obligatorios.

El formulario debe presentar la siguiente nota: “Recuerde que si brinda más información facilitará la labor para el proceso de su solicitud”

- Tipo de requerimiento *: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
  - Petición
  - Queja
  - Reclamo
  - Sugerencia
- Tipo de identificación*: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
  - Cédula de ciudadanía
  - Tarjeta de Identidad
  - NIT
  - Otro
- Numero de documento*
- Nombre*
- Correo electrónico *

- Número de celular*
- Departamento de Residencia *
- Municipio de Residencia*
- Dirección de Residencia
- Número de Teléfono
- Descripción del requerimiento* Campo de texto que permite ingresar la solicitud.
  - El sistema permite seleccionar uno o más archivos y adjuntarlos a la solicitud. Estos soportes facilitan el trámite de la petición, sugerencia, queja y/o reclamo y se constituye en evidencia objetiva de la misma.
  Si la PQRS no está justificada debidamente y con los soportes adecuados que apoyen la solicitud, no se le podrá dar el debido tratamiento por falta de información.
- Documentos adjuntos. Puede adjuntar archivos con los siguientes formatos o extensiones y de máximo 2 megas: Los formatos permitidos son: zip, .rar, .jpg, .pdf, .doc, .ppt
- Respuesta por correo certificado*
- Autorización de tratamiento de datos personales conforme al cumplimiento del artículo 12 de la ley 1581 de 2022.

4.4. Radicación y atención a las PQRS.

La radicación y atención consiste en la asignación de la PQRS a los responsables delegados de cada área través del aplicativo GLPI donde se le notificará a través de un correo electrónico la asignación de la PQRS y la información de esta, se realizará el seguimiento de respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos, el delegado de la oficina de Planeación y Estudios Económicos es el encargado de velar por la administración y realizar seguimiento al envió de las respuestas de las PQRS en los tiempos estimados por parte de los designados de cada subdirección, sin embargo, no es el responsable del tipo de respuesta que se envíe a los usuarios, ni el encargado de enviar la respuesta a los usuarios .

Por otro lado, si la PQRS llega a través del correo electrónico, se le asigna un número para la repuesta y este correo es enviado al delegado de cada área con el fin de notificar la PQRS, así mismo, el delegado de la Oficina de Planeación y Estudios Económicos realizará seguimiento al envió de las respuestas por parte de los delegados de cada área.

Todos los requerimientos o derechos de petición recibidos de manera física se deben enviar al correo pqrs@fedegan-fng.org.co

NOTA 1: Serán los designados de cada una de las subdirecciones y oficinas los responsables del tratamiento, seguimiento y envío de las respuesta de las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos. Si el jefe delega esta actividad a una de las personas de su grupo de trabajo, debe responsabilizarse de cada solicitud, es decir verificar y validar cada respuesta antes del envío.

Cuando el responsable de cada área, no se considere capacitado para dar respuesta a la petición, queja, reclamo o sugerencia, deberá informar a su jefe inmediato, para que este a través del área encargada de respuesta.

NOTA 2: Las respuestas enviadas a los usuarios por los designados de cada área a través de correo electrónico debe ser copias al correo de pqrs@fedegan-fng.org.co *para contar con el respaldo y soporte correspondiente.*

4.5. Tiempos Establecidos de Respuesta

El término para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte del área responsable, para dar respuesta al usuario.

- Petición o derechos de petición (15) Quince días hábiles.
- Queja (15) Quince días hábiles.
- Reclamo (15) Quince días hábiles.
- Sugerencia (15) Quince días hábiles.

ETAPA	DIAS HABILES
RADICACIÓN	1
ASIGNACIÓN	2
SOLUCIÓN Y RESPUESTA	12

La medición de satisfacción del usuario con la respuesta recibida estará dirigida a indagar por la percepción de oportunidad y pertinencia.

El administrador, llevara registros de cada PQRS recibida a través del aplicativo GLPI para generar reportes y evaluar el nivel de respuesta de las áreas, esto con el fin de velar por el adecuado servicio o respuesta a las mismas.

Las PQRS que se reciban a través del correo electrónico serán registradas en el Formato **GM-P01-FR01** Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información.

Todas las respuestas contestadas a los sugerentes quedaran registradas en el aplicativo GLPI y así mismo, se copiará al correo *pqrs@fedegan-fng.org.co*

El usuario que radica la PQRS a través del formulario de la página web de la organización, tendrá la opción de conocer cómo va el estado de su trámite debido a las notificaciones que estarán llegando a su correo electrónico.

4.6. Reporte de las PQRS

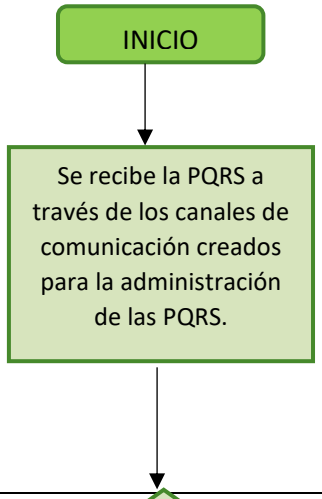
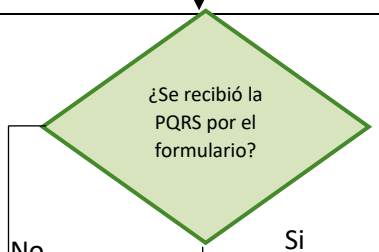
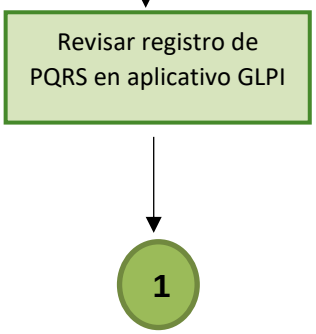
La Oficina de Planeación y Estudios Económicos realizará un informe de manera semestral el cual será publicado a través de la página web de Fedegan en la pestaña FNG, en la sección de planeación, presupuestos e informes *https://www.fedegan.org.co/planeacion-presupuestos-e-informes* con el fin de informar a la ciudadanía el número de solicitudes recibidas y tramitadas por parte de la entidad.

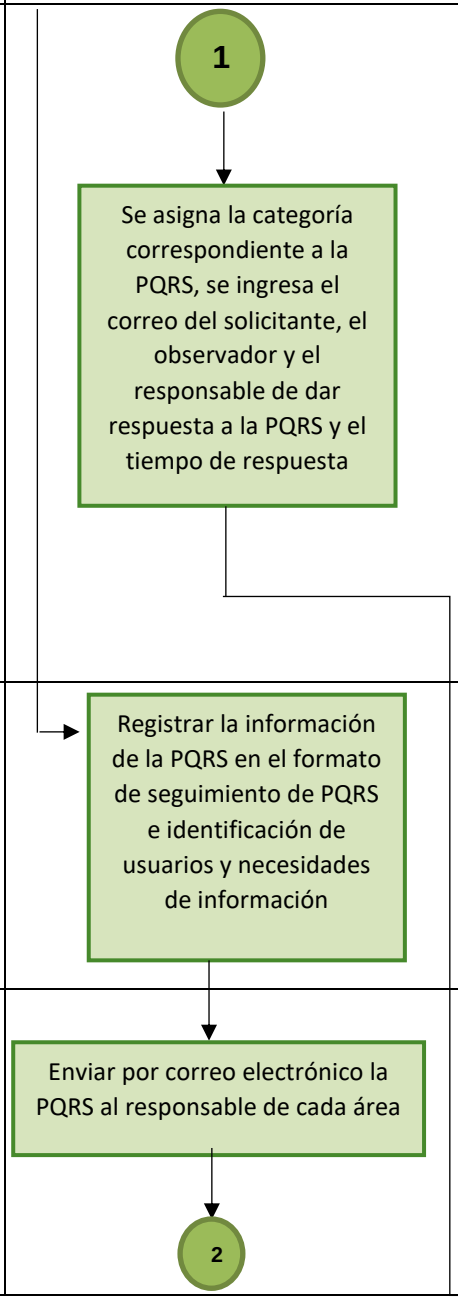
4.7 Seguimiento a la satisfacción de las PQRS

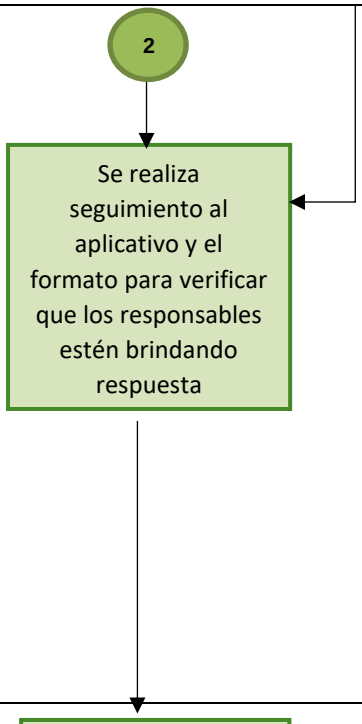
Una vez se da cerrada la PQRS, la herramienta realiza un muestreo aleatorio donde selecciona el 30% de los usuarios para responder la encuesta de satisfacción donde se le solicita al usuario que califique la atención brindada a su solicitud.

5. ACTIVIDADES

1. Se recibe PQRS a través del formulario en la WEB https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias o el correo electrónico de PQRS *pqrs@fedegan-fng.org.co*
2. Se registrará la PQRS en el aplicativo GLPI y automáticamente se la asigna un número. En caso dado que la PQRS llegue a través del correo electrónico se registra en el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información y se le asigna un número.
3. Se revisa la información que contiene la PQRS
4. Se asigna el responsable de brindar respuesta a la PQRS
5. Se realiza la gestión por parte de los involucrados con el fin de brindar una respuesta oportuna.
6. Se realiza seguimiento y trazabilidad a la PQRS
7. Se registra en el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS la fecha de respuesta de la PQRS y se verifica en el aplicativo GLPI que la respuesta haya sido enviada al usuario.

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
1		Después que el usuario ingresa a través del portal WEB o los canales de comunicación.	Administrador-PQRS	https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias Email y correspondencia física
2		Se revisa si la PQRS llego a través del formulario de PQRS o al correo electrónico	Administrador-PQRS	Aplicativo GLPI y correo electronico
3		El aplicativo notifica a través del correo electrónico el ingreso de una nueva PQRS por lo que se debe revisar el ingreso de esta	Administrador-PQRS	Aplicativo GLPI

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
		Las categorías de la PQRS son: Derecho de petición, Estadísticas inventario, Otras estadísticas, Otras solicitudes, Reclamo o Queja, Solicitud de certificación y Solicitud de información. Se asigna el correo PQRS como observador, se selecciona la categoría de tiempo de respuesta y se asigna el correo del responsable automáticamente le llegara un correo con la PQRS	Administrador-PQRS	Aplicativo GLPI
		En el formato se asigna un numero a la PQRS, se selecciona tipo de PQRS, se incluye fecha y datos de contacto de la PQRS.	Administrador-PQRS	Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información
		Se envía al área correspondiente la PQRS	Administrador-PQRS	Correo electrónico

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
5		Se revisa a través del aplicativo cómo va la gestión de cada una de las PQRS con el fin de verificar si se está brindado una respuesta oportuna Si la PQRS se encuentra próxima a vencer 3 días antes el aplicativo envía un correo electrónico, en caso dado del formato se envía un correo de seguimiento a los responsables	Administrador-PQRS	Aplicativo GLPI
6		La oficina de planeación y estudios económicos realizar de manera semestral un reporte de gestión el cual será publicado a través de la página WEB.	Administrador-PQRS	*https://www.fedegan.org.co/planeacion-presupuestos-e-informes*

6. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del Cambio	Fecha Modificación	Nueva Versión
Versión inicial	*24/05/2019*	*1.0*

Segunda versión - *Se actualiza el numeral 4.2 donde se incluye el seguimiento a través del aplicativo GLPI* - *Se actualiza el numeral 4.3 correspondiente a el formulario de registro de PQRS* - *Se incluye en el numeral 4.4 y 4.5 información del aplicativo GLPI* - *Se incluye en el numeral 4.6 el enlace de sección de planeación, presupuestos e informes de la página web* - *Se actualizan las actividades de la gestión de PQRS* - *Se elimina el formato de seguimiento a PQRS* - *Se incluye el instructivo para responder las PQRS* - *Se incluye definición de aplicativo GLPI*	*16/03/2023*	*2.0*
Tercera versión - *Se incluye el numeral 4.7 de Seguimiento a la satisfacción de las PQRS*	*23/03/2023*	*3.0*
Cuarta versión - *Se actualizan los numerales 4.2, 4.4 y 4.5* - *Se actualizan las actividades*	*19/04/2023*	*4.0*

- *Se incluye en las actividades a realizar en caso de que la PQRS llegue a través del correo electrónico* - *Se incluye el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información para registro y seguimiento*		
Quinta Versión - *Se incluye en la nota 1 como actividad de los delegados de cada área el envío de las respuesta* - *Se incluye la nota 2 donde se indica que se debe copiar las respuesta al correo de PQRS* - *Se actualizan las actividades para la gestión de las PQRS.* - *Se actualiza el numeral 4.4 Radicación y atención a las PQRS donde se incluye* - *Se actualiza el numeral 5 de actividades* - *Se elimina la actividad Verificar respuesta de la PQRS*	*17/11/2023*	*5.0*

7. ANEXOS

- Instructivo para responder las PQRS
- Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información para registro y seguimiento