

## INFORME DE PQRSD I SEMESTRE 2025

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
PQRSD TRAMITADAS II TRIMESTRE AÑO 2025 .....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II TRIMESTRE 2025.....	4
PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE II TRIMESTRE 2025 .....	5
TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS II TRIMESTRE 2025 .....	6
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD II TRIMESTRE 2025.....	8
COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE.....	9
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2025 .....	10
PQRSD TRAMITADAS I SEMESTRE AÑO 2025 .....	16
TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD I SEMESTRE 2025.....	18
TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2025 .....	18
PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2025 .....	19
TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2025 .....	20
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD I SEMESTRE 2025.....	21
COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS SEMESTRALMENTE.....	22
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE .....	23
CONCLUSIONES.....	29

## INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional del Ganado FNG, en cumplimiento al artículo 11 de la ley 1712 de 2014 ha dispuesto a través de la página web, el sistema para solicitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD).

Dado lo anterior, el presente informe es un consolidado de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2025 y el primer semestre del año 2025, con el propósito de analizar las oportunidades de mejora en la atención y fortalecer las respuestas a las partes interesadas, asegurando la eficiencia y el cumplimiento de los tiempos establecidos.

### PQRSD TRAMITADAS II TRIMESTRE AÑO 2025

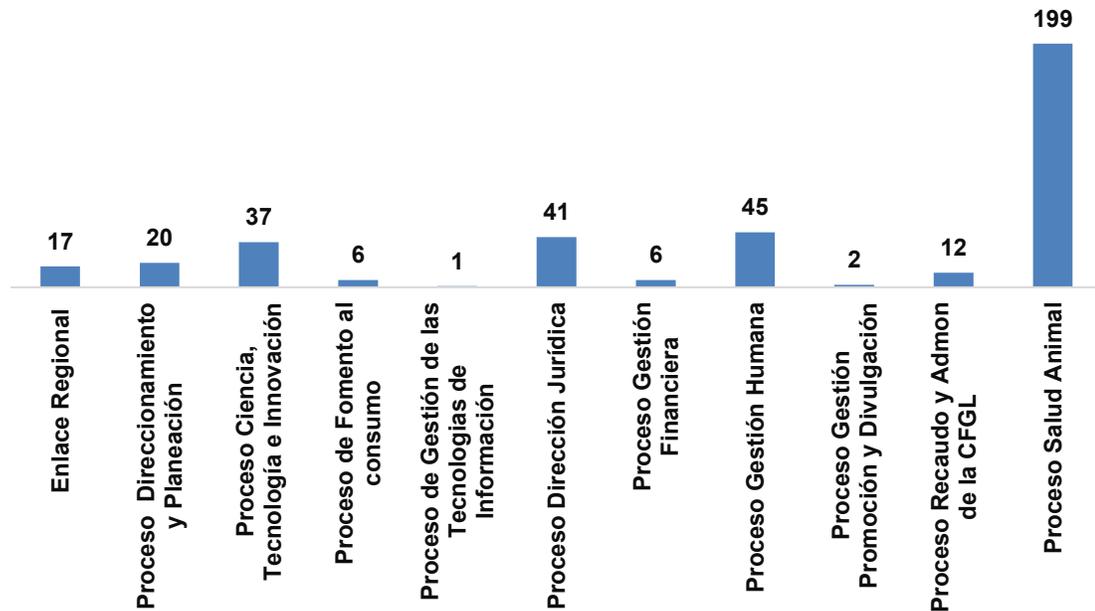
Durante el segundo trimestre del año 2025, se llevó a cabo el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD recibidas a través del correo electrónico, correspondencia y formulario de la página web de Fedegan - FNG. En este periodo se recibieron 386 PQRSD, las cuales se clasificaron de la siguiente manera: 338 peticiones, 42 quejas, 1 sugerencia y 5 denuncias.

### PQRSD TRAMITADAS II TRIMESTRE 2025

<u>PROCESO IMPLICADO</u>	<u>PETICIÓN</u>	<u>QUEJA O RECLAMO</u>	<u>SUGERENCIA</u>	<u>DENUNCIA</u>	<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>TOTAL CONTESTADAS</u>
Enlace Regional	17	0	0	0	17	17
Proceso Direccionamiento y Planeación	19	0	0	1	20	20
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	37	0	0	0	37	37
Proceso de Fomento al consumo	6	0	0	0	6	6
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	1	0	0	0	1	1
Proceso Dirección Jurídica	41	0	0	0	41	41
Proceso Gestión Financiera	6	0	0	0	6	6
Proceso Gestión Humana	45	0	0	0	45	45
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1	1	0	0	2	2
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	9	0	0	3	12	12
Proceso Salud Animal	156	41	1	1	199	199
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>386</b>	<b>386</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

## REPORTE PQRSD TRAMITADAS II TRIMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

Se evidencia que, de las 386 PQRSD recibidas, el 52% corresponde al Proceso de Salud Animal (199), seguido por el Proceso de Gestión Humana con un 12% (45), el Proceso de Dirección Jurídica con un 11% (41) y Ciencia, Tecnología e Innovación 10%(37). Los demás procesos como Recaudo y Administración de la CFGL, Gestión de las Tecnología de la Información, Promoción y Divulgación y Fomento al Consumo, presentaron una menor recepción de solicitudes.

Durante el trimestre se recibieron 5 denuncias, correspondientes a los procesos de Dirección y Planeación (1), Recaudo y Administración de la CFGL (3) y Salud Animal (1). Estas denuncias fueron gestionadas bajo los lineamientos establecidos para la atención de este tipo de solicitudes garantizando la confidencialidad del denunciante y la remisión a las áreas competentes para su análisis y verificación. Adicionalmente, a través del canal de anticorrupción se recibieron tres correos, relacionados con temas del Registro Único de Vacunación (RUV), solicitudes de información y comunicaciones informativas.

En cuanto a las quejas, estas estuvieron principalmente asociadas al desarrollo del ciclo de vacunación, incluyendo inconformidades sobre la planeación, ejecución y el personal involucrado, entre otras observaciones.

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD II TRIMESTRE 2025

De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y/o denuncias del FNG, el tiempo establecido para dar respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción por parte del área responsable. A continuación, se muestra el promedio de respuesta en días de los procesos.

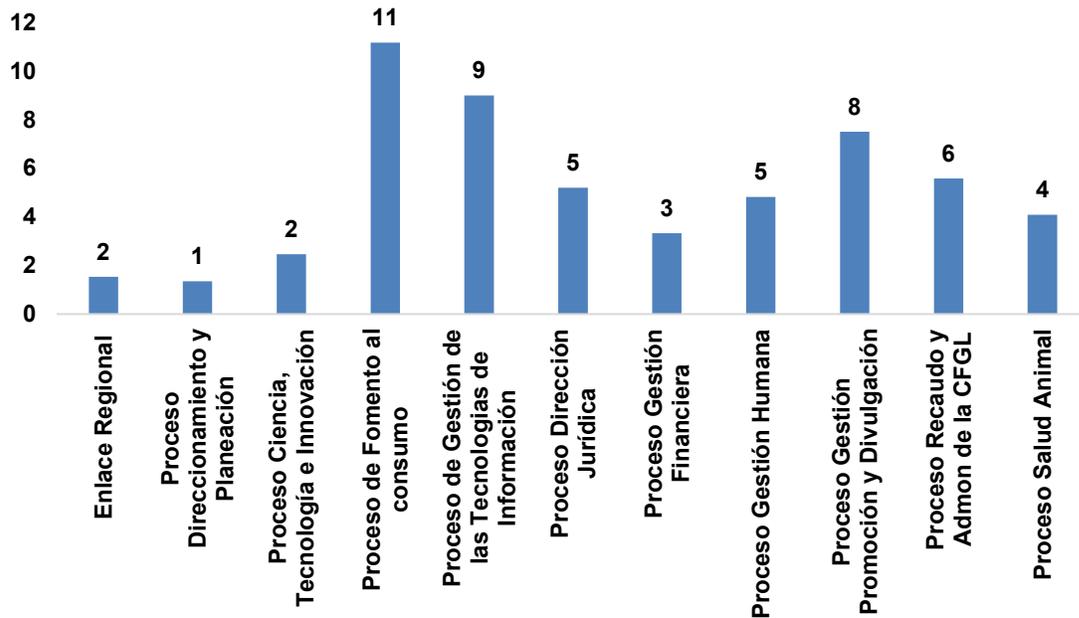
### TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS II TRIMESTRE 2025

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSD (Días)
Enlace Regional	2
Proceso Direccionamiento y Planeación	1
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	2
Proceso de Fomento al consumo	11
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	9
Proceso Dirección Jurídica	5
Proceso Gestión Financiera	3
Proceso Gestión Humana	5
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	8
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	6
Proceso Salud Animal	4
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 5 días, lo que indica el cumplimiento con lo establecido en el procedimiento. Sin embargo, el proceso que presentó mayor tiempo de respuesta fue Fomento al Consumo.

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSD (Días)



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE II TRIMESTRE 2025

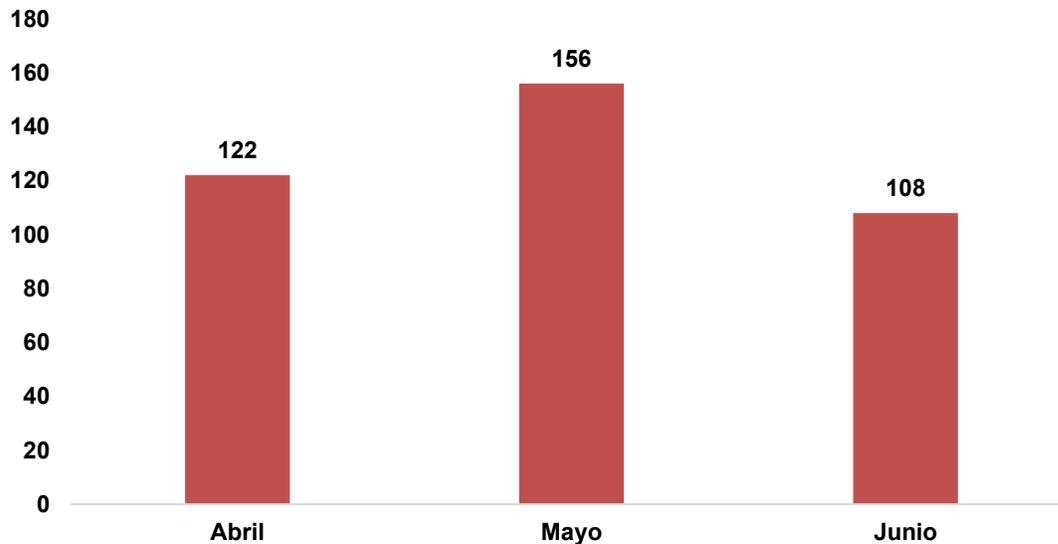
Durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron un total de 386 PQRSD, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRSD recibidas mensual

MES	TOTAL
Abril	122
Mayo	156
Junio	108
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE II TRIMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025

Como se evidencia en la gráfica, los meses con mayor número de requerimientos fueron mayo, con 156 PQRSD, y abril, con 122 PQRSD.

### TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS II TRIMESTRE 2025

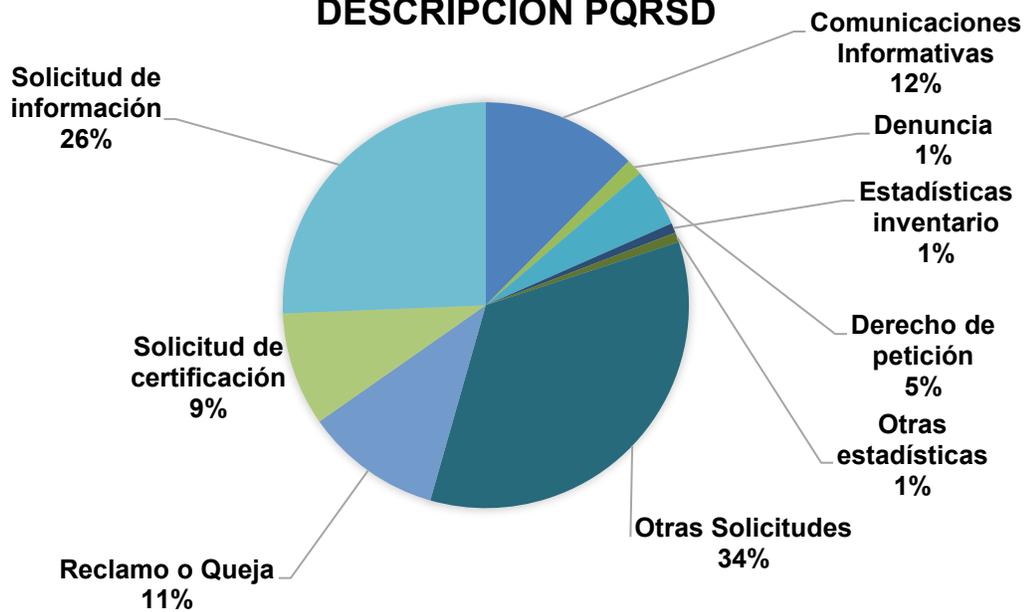
En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 2025:

#### DESCRIPCIÓN PQRSD

DESCRIPCION PQRSD	TOTAL	PORCENTAJE
Comunicaciones Informativas	48	12%
Denuncia	5	1%
Derecho de petición	18	5%
Estadísticas inventario	3	1%
Otras estadísticas	3	1%
Otras Solicitudes	133	34%
Reclamo o Queja	42	11%
Solicitud de certificación	35	9%
Solicitud de información	99	26%
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025

### DESCRIPCIÓN PQRSD



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

Se puede evidenciar que el 34% de las PQRSD corresponde a otras solicitudes, otro 26% a solicitudes de información, el 12% a comunicaciones informativas y 11% a quejas o reclamos, El 17% restante pertenece a derechos de petición, solicitudes de estadísticas de inventario bovino y bufalino, solicitudes de certificación y otras estadísticas.

Como parte de la implementación del proceso estadístico de Fedegan -FNG se encuentran las clasificaciones de solicitudes de estadísticas de inventario bovino y bufalino dentro de las cuales podemos identificar las siguientes necesidades de información:

Entidades	Temática de necesidades de información
Alcaldías y/o Entidades territoriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario bovino por municipio Boyacá.</li> <li>• Inventario de ganado vacuno en el municipio de Apulo Cundinamarca.</li> <li>• Inventario bovino actual Boyacá.</li> </ul>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

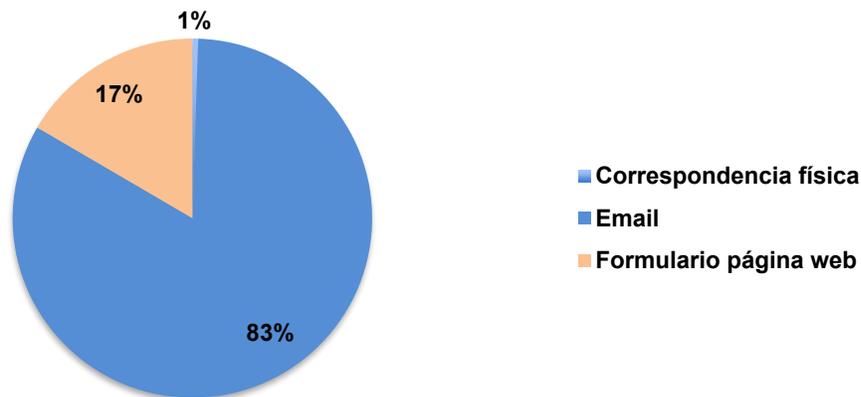
### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD II TRIMESTRE 2025

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que en el segundo trimestre del año 2025, la mayoría de PQRSD fueron solicitadas al email de PQRSD (83%), seguido del formulario WEB desde la página del FNG (17%) , y que, correspondencia física (1%).

ENTRADA	TOTAL
Correspondencia física	2
Email	320
Formulario página web	64
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>386</b>

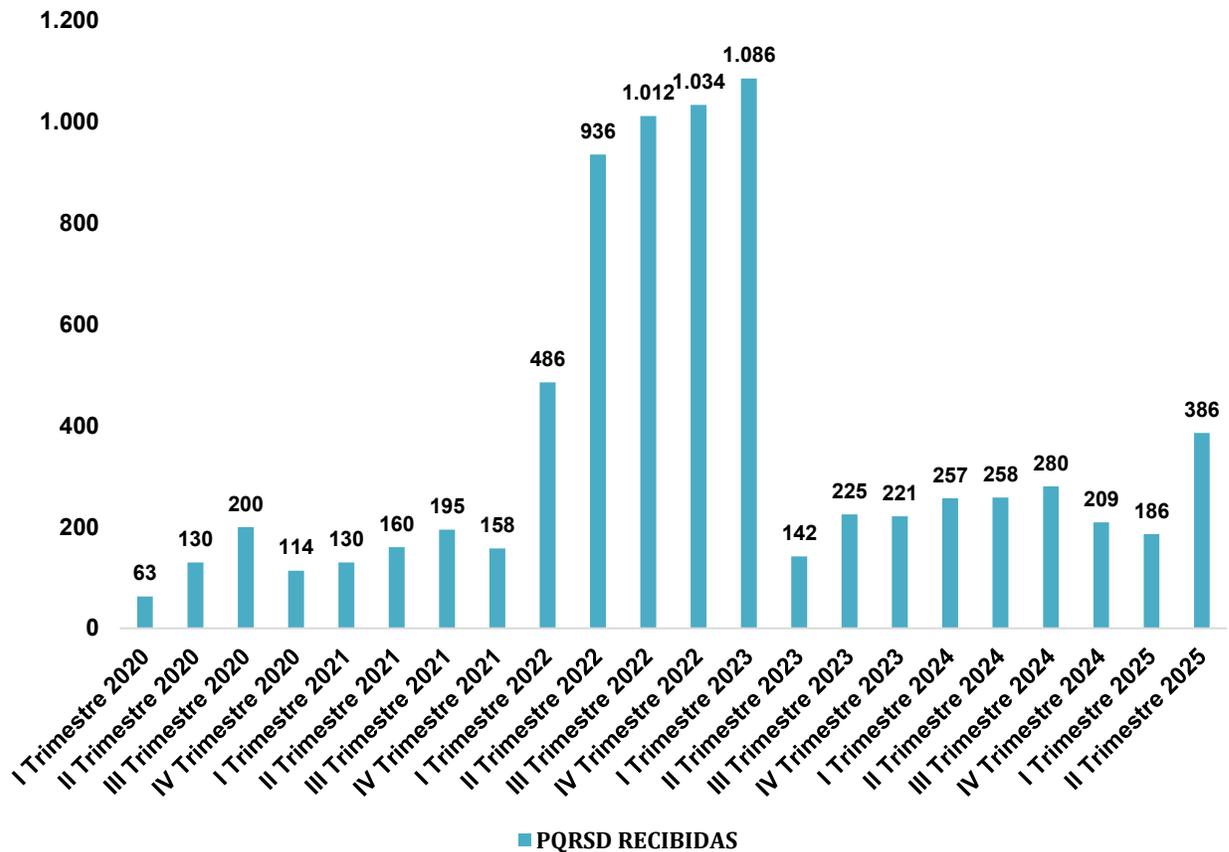
Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

## COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025

La gráfica evidencia un aumento de PQRSD entre 2021 y 2023, con un pico en el I Trimestre de 2023 (1.086). Desde 2024 se observa una disminución, sin embargo en el segundo trimestre del 2025 se evidencia un aumento de PQRSD respecto a los trimestres anteriores.

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2025

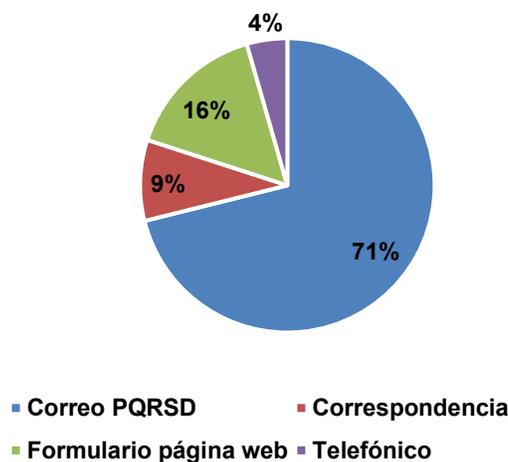
Durante el segundo trimestre del año 2025, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y las respuestas a sus solicitudes. Para ello, la encuesta fue publicada en la página web y enviada por correo electrónico a los usuarios que realizaron solicitudes. Como resultado de esta divulgación, se obtuvieron 45 respuestas, cuyos resultados se detallan a continuación.

- **Medios utilizados por los usuarios para formular sus solicitudes de información**

Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Correo PQRSD	32	71%	71%
Correspondencia	4	9%	80%
Formulario página web	7	16%	96%
Telefónico	2	4%	100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

Medio de la solicitud



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el 71% de los encuestados realizaron sus solicitudes a través del correo electrónico de PQRSD,

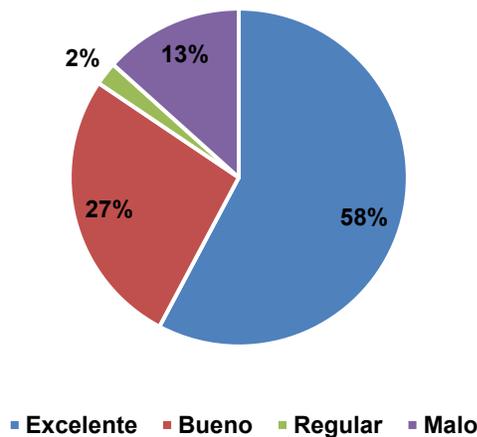
16% de manera a través del formulario de la página web, el 9% por correspondencia y el 4% por llamada telefónica.

- **La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD)**

La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRS) fue	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	26	58%	58%
Bueno	12	27%	84%
Regular	1	2%	87%
Malo	6	13%	100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

### Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

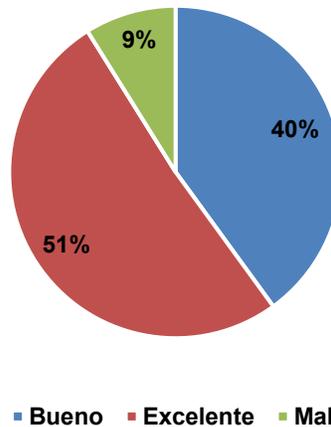
En cuanto a la claridad de la información proporcionada por la entidad en las respuestas a las PQRSD, el 58 % de los encuestados la calificó como excelente, el 27 % como buena y el 15 % restante la consideró regular o mala.

## Accesibilidad para la formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)

El acceso para formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	18	40%	40%
Excelente	23	51%	91%
Malo	4	9%	100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>91%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

### Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

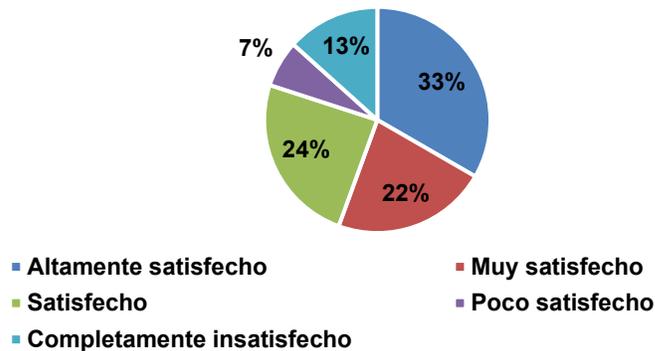
En relación con la accesibilidad para formular PQRSD, el 51 % de los encuestados la calificó como excelente, el 40 % como buena y el 9 % la consideró mala.

## Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)

¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta de sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Altamente satisfecho	15	33%	33%
Muy satisfecho	10	22%	56%
Satisfecho	11	24%	80%
Poco satisfecho	3	7%	87%
Completamente insatisfecho	6	13%	100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

## Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

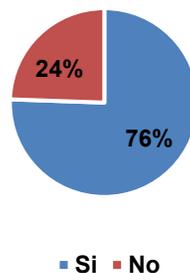
El 33 % de los encuestados calificó la atención como altamente satisfactoria, el 22 % como muy satisfactoria y el 24 % como satisfactoria, lo que representa un 79 % de valoraciones favorables. Por su parte, el 13 % la consideró poco satisfactoria y el 7 % completamente insatisfactoria.

## Percepción del usuario sobre la resolución de su solicitud por FEDEGAN – FNG

¿Su solicitud fue resuelta por la Fedegan - FNG?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	34	76%	76%
No	11	24%	100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

## Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

En cuanto a la resolución de las solicitudes, el 76% de los encuestados indicó que su solicitud fue resuelta, mientras que el 24% señaló que no lo fue. Cabe resaltar que para este trimestre se incluyó los campos de nombre y correo electrónico en la encuesta con el fin de revisar de manera puntual las observaciones de los peticionarios de acuerdo con sus solicitudes.

Por otro lado, se les solicitó a los encuestados que expresaran comentarios sobre aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan, a continuación se presentan los resultados:

<b>Aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan</b>
Cuando realice el curso de Bienestar Animal Fue muy excelente la presentación de los coordinadores y profesionales que dictaron este curso Quizá tal vez en el lugar donde me encuentro es a veces deficiente la Señal
Cuando realice el curso de Bienestar Animal Fue muy excelente la presentación de los coordinadores y profesionales que dictaron este curso Quizá tal vez en el lugar donde me encuentro es a veces deficiente la Señal
<b>AGRADECIMIENTO</b>
No se ha recibido respuesta a pesar de reiterarse varias veces a los correos mvergara@fedegan.org.co servicioalcliente@fedegan.org.co fedegan@fedegan.org.co
La respuesta a la petición se dio de manera rápida y oportuna.
No tengo respuesta clara
No tengo respuesta clara
Gracias por las oportunas respuestas
Brindan información muy clara y las respuestas son rápidas
Felicitarlos por sus buenos servicios
Felicitarlos por sus buenos servicios
Para nuestra organización es muy excelente el programa Dios los bendiga por esa gran obra
Para nuestra organización es muy excelente el programa Dios los bendiga por esa gran obra
Con organizar o aclarar a las personas fechas establecidas al momento de hacer selección. Para que otras personas no tengan que esperar.
Ninguno, obtuve respuesta rápidamente.
Está pendiente la respuesta de la petición
Estamos esperando una respuesta del área de SST. Gracias.
Teniendo en cuenta la urgencia con que requeríamos la información, agradecemos la destacada prontitud con que recibimos la solución a nuestro requerimiento.
Mejorar los enlaces que aparecen para PQR pues al enviar no lo envía por eso me tocó imprimir y enviar directamente por el correo. Gracias por su atención.
Mi solicitud era acerca de un estudio de datos, la entidad respondió con argumentos que nada tiene que ver con mi solicitud
Mi solicitud era acerca de un estudio de datos, la entidad respondió con argumentos que nada tiene que ver con mi solicitud
Dentro del marco de nuestra solicitud correspondía al acceso de poder obtener por parte de la federación una donación de leche en polvo con el fin de mitigar muchas necesidades de nuestros pequeños productores, pero a la vez devolver la confianza en el campo y en instituciones como Fedegan, pero además serviría para promocionar la importancia del consumo de la leche. Sin embargo quedamos atento a las ampliaciones de coberturas de federación y podamos ser beneficiarios.

Mejorar los tiempo de entrega a las respuestas a los requerimientos de información solicitados.

Villanueva Casanare, 09 de Abril de 2025

Señores  
FEDEGAN FNG  
Ciudad

Asunto: Solicitud de inclusión en futuros proyectos

Estimados señores del programa Fomento al Consumo de FEDEGÁN-FNG,

Reciban un cordial saludo.

Agradecemos su respuesta y el haber registrado nuestros datos para futuras campañas.

Desde ASOPERDIS Villanueva Casanare, solicitamos muy respetuosamente el favor de ser tenidos en cuenta en los proyectos que vayan a ejecutar pronto, ya que la mayoría de nuestros integrantes pertenecemos a los grupos A y B del Sisbén, lo que evidencia nuestra condición de vulnerabilidad.

Su apoyo será de gran valor para mejorar nuestro bienestar y fomentar la inclusión. Nos comprometemos a visibilizar su respaldo en los medios locales "Emisora Ondas del Upia en el programa del día sábado (CoCuYo: <https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/>), en donde nos incluyeron y tenemos espacio radial, para informarle a la comunidad nuestros avances" y en nuestra página de Facebook: ASOPERDIS Villanueva Casanare <https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/>. Además, estamos gestionando el registro ante la DIAN para poder emitir la certificación de donación.

"Reiteramos nuestro sincero agradecimiento por su apoyo y quedamos atentos a cualquier información adicional que puedan requerir".

Cordialmente,

Miryan Janeth Martínez Cuesta  
Presidenta y Representante Legal  
ASOPERDIS Villanueva Casanare  
[asoperdisvc@gmail.com](mailto:asoperdisvc@gmail.com)  
3112057719

Los comentarios de los usuarios reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada por Fedegan - FNG, destacando la rapidez en las respuestas, la claridad de la información y el profesionalismo del equipo.

No obstante, se identificaron aspectos a mejorar, como errores en los enlaces del formulario web, respuestas no alineadas con lo solicitado y la necesidad de reducir los tiempos de atención en situaciones urgentes. Estos elementos serán evaluados con el fin de fortalecer la gestión y trazabilidad de las PQRSD.

### PQRSD TRAMITADAS I SEMESTRE AÑO 2025

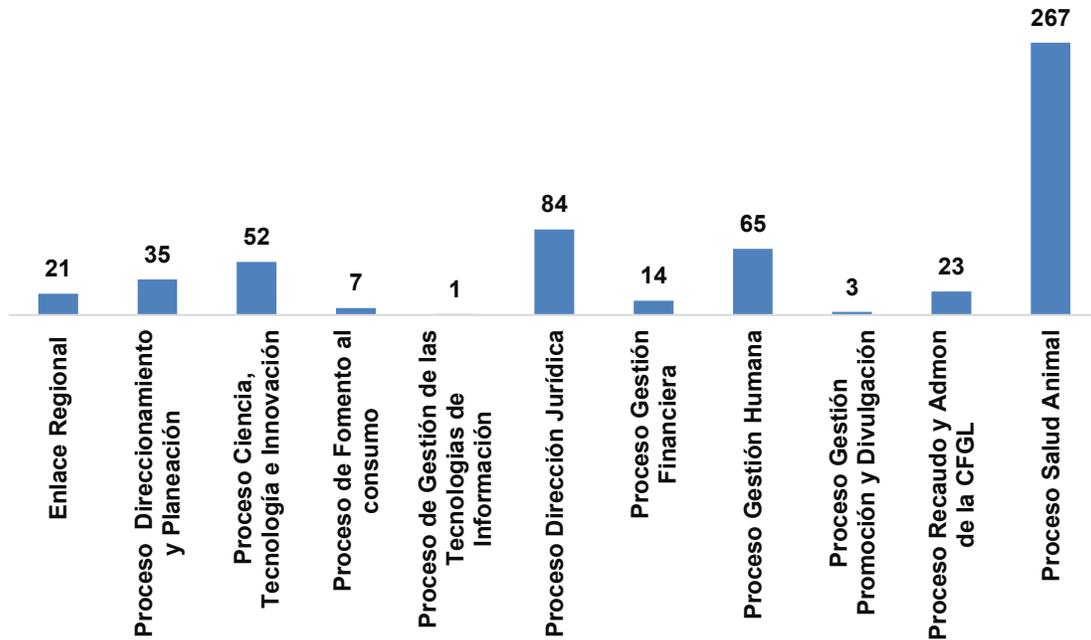
Durante el primer semestre del año 2025, se llevó a cabo el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSD recibidas a través del correo electrónico, correspondencia y formulario de la página web de Fedegan - FNG. En este periodo se recibieron 572 PQRSD, las cuales se clasificaron de la siguiente manera: 519 peticiones, 47 quejas, 1 sugerencia y 5 denuncias.

#### PQRSD TRAMITADAS I SEMESTRE 2025

<u>PROCESO IMPLICADO</u>	<u>PETICIÓN</u>	<u>QUEJA O RECLAMO</u>	<u>SUGERENCIA</u>	<u>DENUNCIA</u>	<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>TOTAL CONTESTADAS</u>
Enlace Regional	21	0	0	0	21	21
Proceso Direccionamiento y Planeación	34	0	0	1	35	35
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	52	0	0	0	52	52
Proceso de Fomento al consumo	7	0	0	0	7	7
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	1	0	0	0	1	1
Proceso Dirección Jurídica	84	0	0	0	84	84
Proceso Gestión Financiera	14	0	0	0	14	14
Proceso Gestión Humana	65	0	0	0	65	65
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	2	1	0	0	3	3
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	20	0	0	3	23	23
Proceso Salud Animal	219	46	1	1	267	267
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>519</u></b>	<b><u>47</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>572</u></b>	<b><u>572</u></b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

## REPORTE PQRSD TRAMITADAS II TRIMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

Se evidencia que, de las 572 PQRSD recibidas, el 47% corresponde al Proceso de Salud Animal (267), seguido por el Proceso de Dirección Jurídica con un 15% (84), el Proceso de Gestión Humana con un 11% (65) y Ciencia, Tecnología e Innovación 9% (52). Los demás procesos como Recaudo y Administración de la CFGL, Gestión de las Tecnología de la Información, Gestión Promoción y Divulgación y Fomento al Consumo, presentaron una menor recepción de solicitudes.

Durante el trimestre se recibieron 5 denuncias, correspondientes a los procesos de Direccionamiento y Planeación (1), Recaudo y Administración de la CFGL (3) y Salud Animal (1). Estas denuncias fueron gestionadas bajo los lineamientos establecidos para la atención de este tipo de solicitudes garantizando la confidencialidad del denunciante y la remisión a las áreas competentes para su análisis y verificación. Adicionalmente, a través del canal de anticorrupción se recibieron tres correos, relacionados con temas del Registro Único de Vacunación (RUV), solicitudes de información y comunicaciones informativas.

En cuanto a las quejas, estas estuvieron principalmente asociadas al desarrollo del ciclo de vacunación, incluyendo inconformidades sobre la planeación, ejecución y el personal involucrado, entre otras observaciones.

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD I SEMESTRE 2025

De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y/o denuncias del FNG, el tiempo establecido para dar respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción por parte del área responsable. A continuación, se muestra el promedio de respuesta en días de los procesos.

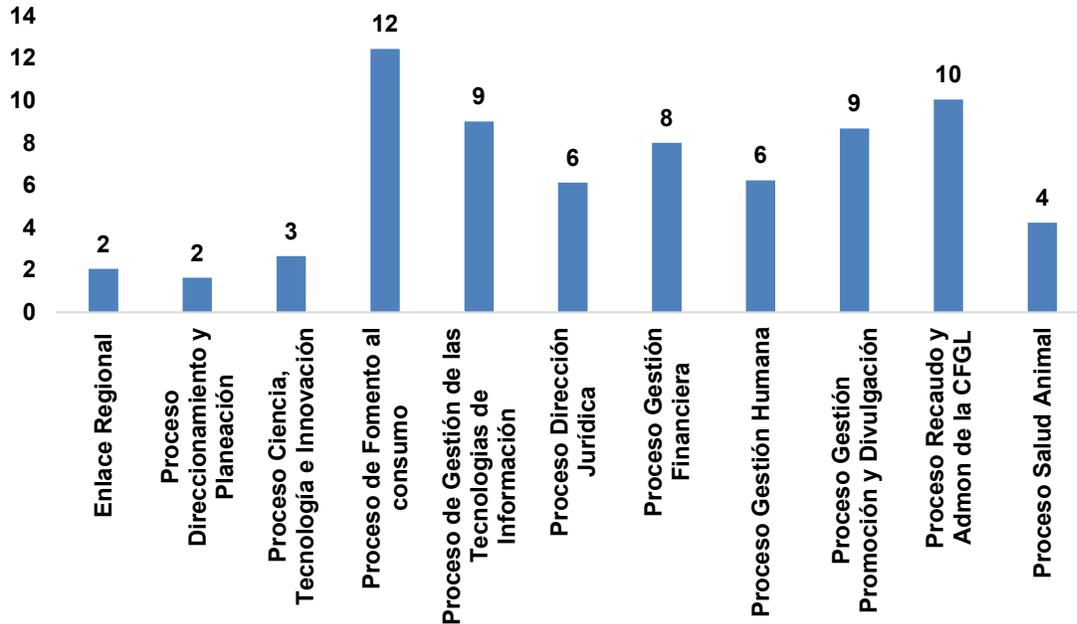
### TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2025

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSD (Días)
Enlace Regional	2
Proceso Direccionamiento y Planeación	2
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	3
Proceso de Fomento al consumo	12
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	9
Proceso Dirección Jurídica	6
Proceso Gestión Financiera	8
Proceso Gestión Humana	6
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	9
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	10
Proceso Salud Animal	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 6 días, lo que indica el cumplimiento con lo establecido en el procedimiento. Sin embargo, el proceso que presento mayor tiempo de respuesta fue Fomento al Consumo.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSD (Días)



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

## PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2025

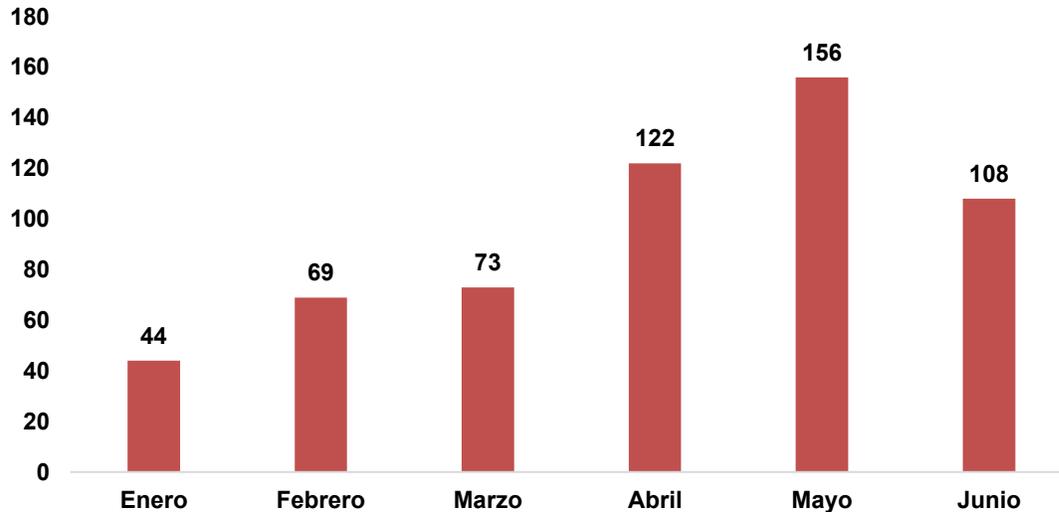
Durante el primer semestre 2025, se recibieron un total de 572 PQRSD, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

### PQRSD recibidas mensual

MES	TOTAL
Enero	44
Febrero	69
Marzo	73
Abril	122
Mayo	156
Junio	108
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025

Como se evidencia en la gráfica, los meses con mayor número de requerimientos fueron mayo, con 156 PQRSD, y abril, con 122 PQRSD.

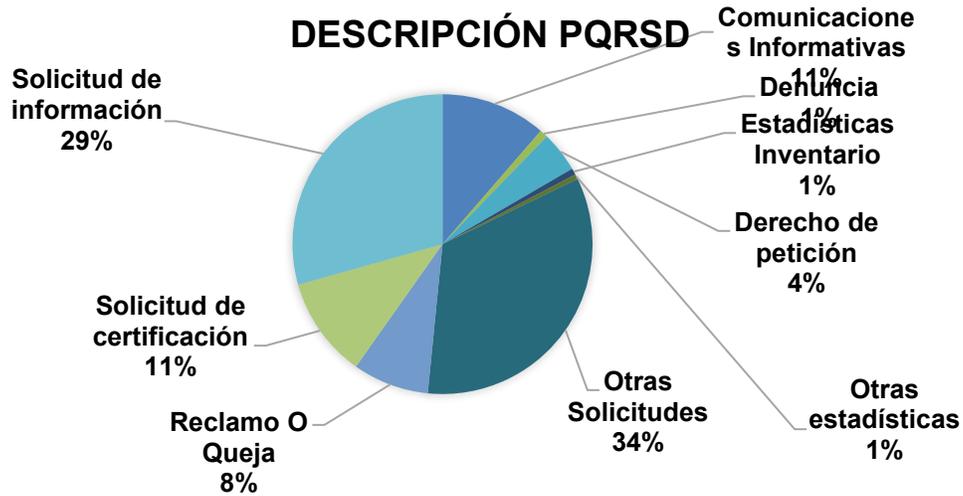
### TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2025

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRSD recibidas durante el primer semestre 2025:

#### DESCRIPCIÓN PQRSD

DESCRIPCION PQRSD	TOTAL	PORCENTAJE
Comunicaciones Informativas	65	11%
Denuncia	5	1%
Derecho de petición	25	4%
Estadísticas Inventario	4	1%
Otras estadísticas	3	1%
Otras Solicitudes	193	34%
Reclamo O Queja	47	8%
Solicitud de certificación	62	11%
Solicitud de información	168	29%
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

Se puede evidenciar que el 34% de las PQRSD corresponde a otras solicitudes, otro 29% a solicitudes de información, el 11% a comunicaciones informativas y 11% a solicitudes de información, el 17% restante pertenece a derechos de petición, solicitudes de estadísticas de inventario bovino y bufalino, reclamo o queja y otras estadísticas.

Como parte de la implementación del proceso estadístico de Fedegan -FNG se encuentran las clasificaciones de solicitudes de estadísticas de inventario bovino y bufalino dentro de las cuales podemos identificar las siguientes necesidades de información:

Entidades	Temática de necesidades de información
Alcaldías y/o Entidades territoriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario bovino Valle Cauca</li> <li>• Inventario bovino por municipio Boyacá.</li> <li>• Inventario de ganado vacuno en el municipio de Apulo Cundinamarca.</li> <li>• Inventario bovino actual Boyacá.</li> </ul>

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

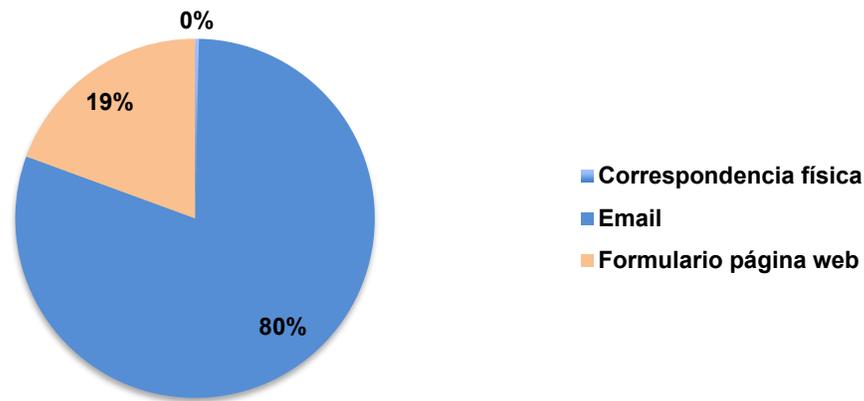
### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD I SEMESTRE 2025

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que en el segundo trimestre del año 2025, la mayoría de PQRSD fueron solicitadas al email de PQRSD (83%), seguido del formulario WEB desde la página del FNG (17%) , y que, correspondencia física (1%).

ENTRADA	TOTAL
Correspondencia física	2
Email	459
Formulario página web	111
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>572</b>

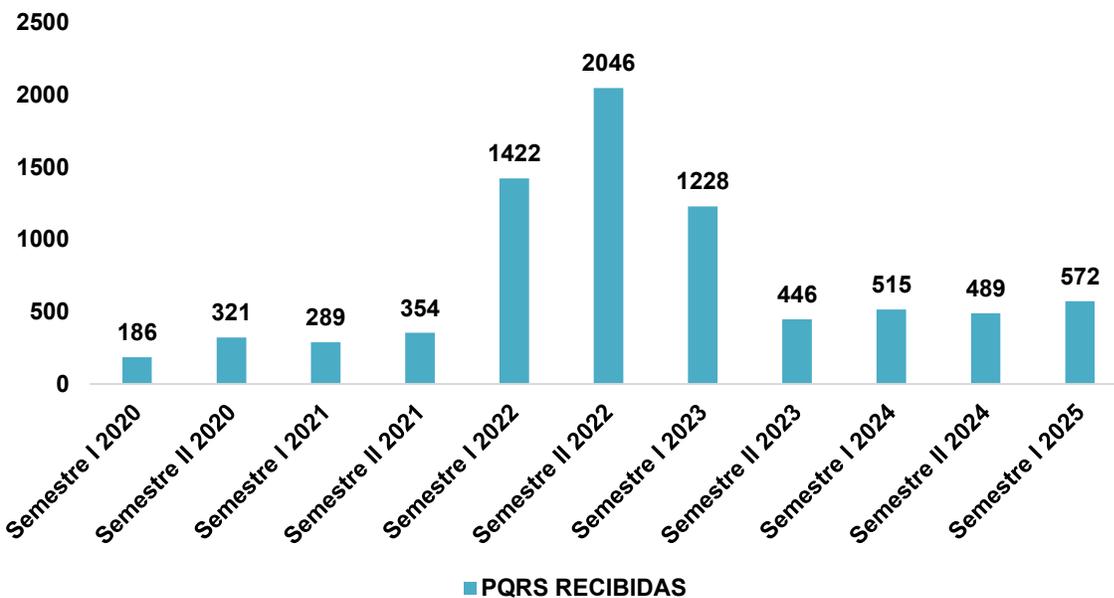
Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

### COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS SEMESTRALMENTE



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025

La gráfica evidencia un aumento de PQRSD entre 2021 y 2023, con un pico en el I Trimestre de 2023 (1.086). Desde 2024 se observa una disminución, sin embargo en el primer semestre del 2025 se evidencia un aumento de PQRSD respecto a los semestres anteriores.

### RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE

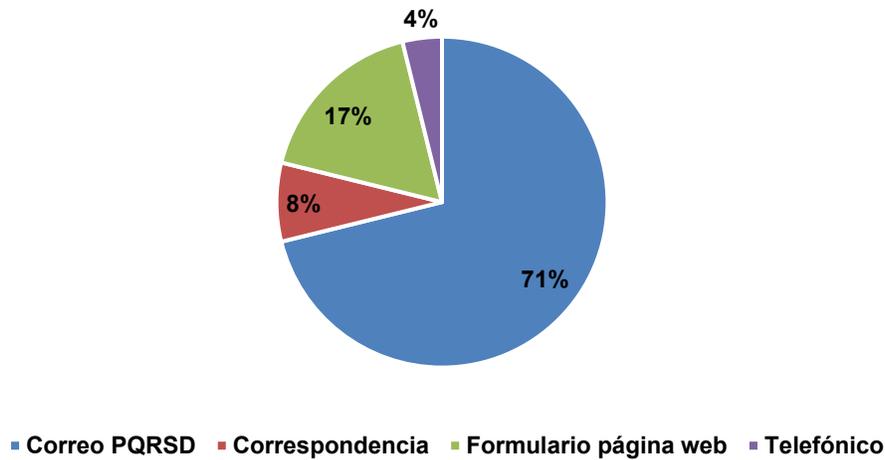
Durante el primer semestre del año 2025, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y las respuestas a sus solicitudes. Para ello, la encuesta fue publicada en la página web y enviada por correo electrónico a los usuarios que realizaron solicitudes. Como resultado de esta divulgación, se obtuvieron 52 respuestas, cuyos resultados se detallan a continuación.

- **Medios utilizados por los usuarios para formular sus solicitudes de información**

Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Correo PQRSD	37	71%	71%
Correspondencia	4	8%	79%
Formulario página web	9	17%	96%
Telefónico	2	4%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

### Medio de la solicitud



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

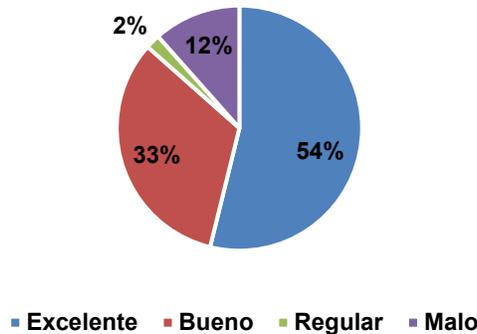
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el 71% de los encuestados realizaron sus solicitudes a través del correo electrónico de PQRSD, 17% de manera a través del formulario de la página web, el 8% por correspondencia y el 4% por llamada telefónica.

- **La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD)**

La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRS) fue	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	28	54%	54%
Bueno	17	33%	87%
Regular	1	2%	88%
Malo	6	12%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

### Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

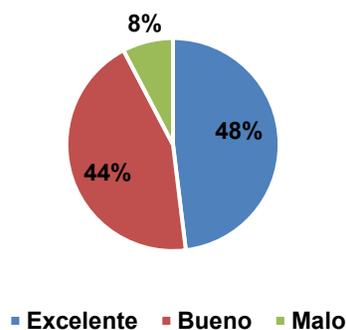
En cuanto a la claridad de la información proporcionada por la entidad en las respuestas a las PQRSD, el 54 % de los encuestados la calificó como excelente, el 44% como buena y el 13 % restante la consideró regular o mala.

- **Accesibilidad para la formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)**

El acceso para formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	25	48%	48%
Bueno	23	44%	92%
Malo	4	8%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

### Porcentaje



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

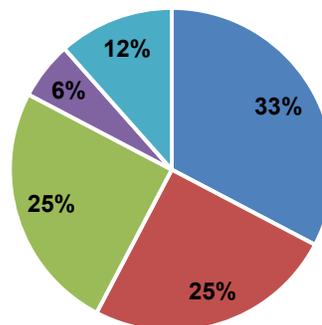
- En relación con la accesibilidad para formular PQRSD, el 48 % de los encuestados la calificó como excelente, el 44 % como buena y el 8 % la consideró mala.

**Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)**

¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta de sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Altamente satisfecho	17	33%	33%
Muy satisfecho	13	25%	58%
Satisfecho	13	25%	83%
Poco satisfecho	3	6%	88%
Completamente insatisfecho	6	12%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

**Porcentaje**



- Altamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Completamente insatisfecho

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

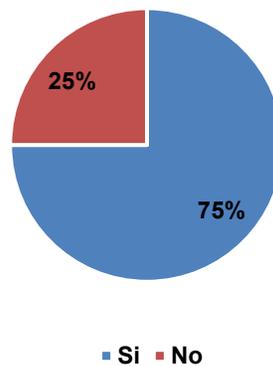
El 33 % de los encuestados calificó la atención como altamente satisfactoria, el 25 % como muy satisfactoria y el 25 % como satisfactoria, lo que representa un 83 % de valoraciones favorables. Por su parte, el 12 % la consideró poco satisfactoria y el 6 % completamente insatisfactoria.

- **Percepción del usuario sobre la resolución de su solicitud por FEDEGAN – FNG**

¿Su solicitud fue resuelta por la Fedegan - FNG?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	39	75%	75%
No	13	25%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

**Porcentaje**



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

En cuanto a la resolución de las solicitudes, el 75% de los encuestados indicó que su solicitud fue resuelta, mientras que el 25% señaló que no lo fue. Cabe resaltar que para este trimestre se incluyó los campos de nombre y correo electrónico en la encuesta con el fin de revisar de manera puntual las observaciones de los petitionarios de acuerdo con sus solicitudes.

Por otro lado, se les solicitó a los encuestados que expresaran comentarios sobre aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRSD presentadas a través de la página web de Fedegan, a continuación se presentan los resultados:

<b>Aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan</b>
Cuando realice el curso de Bienestar Animal Fue muy excelente la presentación de los coordinadores y profesionales que dictaron este curso Quizá tal vez en el lugar donde me encuentro es a veces deficiente la Señal
Cuando realice el curso de Bienestar Animal Fue muy excelente la presentación de los coordinadores y profesionales que dictaron este curso Quizá tal vez en el lugar donde me encuentro es a veces deficiente la Señal
AGRADECIMIENTO
No se ha recibido respuesta a pesar de reiterarse varias veces a los correos mvergara@fedegan.org.co fedegan@fedegan.org.co servicioalcliente@fedegan.org.co
La respuesta a la petición se dio de manera rápida y oportuna.
Villanueva Casanare, 09 de Abril de 2025  Señores FEDEGAN FNG Ciudad  Asunto: Solicitud de inclusión en futuros proyectos  Estimados señores del programa Fomento al Consumo de FEDEGÁN-FNG,  Reciban un cordial saludo.  Agradecemos su respuesta y el haber registrado nuestros datos para futuras campañas.  Desde ASOPERDIS Villanueva Casanare, solicitamos muy respetuosamente el favor de ser tenidos en cuenta en los proyectos que vayan a ejecutar pronto, ya que la mayoría de nuestros integrantes pertenecemos a los grupos A y B del Sisbén, lo que evidencia nuestra condición de vulnerabilidad.  Su apoyo será de gran valor para mejorar nuestro bienestar y fomentar la inclusión. Nos comprometemos a visibilizar su respaldo en los medios locales "Emisora Ondas del Upia en el programa del día sábado (CoCuYo: <a href="https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/">https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/</a> ), en donde nos incluyeron y tenemos espacio radial, para informarle a la comunidad nuestros avances" y en nuestra página de Facebook: ASOPERDIS Villanueva Casanare <a href="https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/">https://www.facebook.com/share/r/14vfu1Ekpp/</a> . Además, estamos gestionando el registro ante la DIAN para poder emitir la certificación de donación.  "Reiteramos nuestro sincero agradecimiento por su apoyo y quedamos atentos a cualquier información adicional que puedan requerir".  Cordialmente,  Miryan Janeth Martínez Cuesta Presidenta y Representante Legal ASOPERDIS Villanueva Casanare asoperdisvc@gmail.com 3112057719
No tengo respuesta clara
No tengo respuesta clara
Gracias por las oportunas respuestas
Brindan información muy clara y las respuestas son rápidas
Felicitarlos por sus buenos servicios
Felicitarlos por sus buenos servicios
Para nuestra organización es muy excelente el programa Dios los bendiga por esa gran obra

Para nuestra organización es muy excelente el programa Dios los bendiga por esa gran obra
Con organizar o aclarar a las personas fechas establecidas al momento de hacer selección. Para que otras personas no tengan que esperar.
Ninguno, obtuve respuesta rápidamente.
Está pendiente la respuesta de la petición
Estamos esperando una respuesta del área de SST. Gracias.
Teniendo en cuenta la urgencia con que requeríamos la información, agradecemos la destacada prontitud con que recibimos la solución a nuestro requerimiento.
Mejorar los enlaces que aparecen para PQR pues al enviar no lo envía por eso me tocó imprimir y enviar directamente por el correo. Gracias por su atención.
Mi solicitud era acerca de un estudio de datos, la entidad respondió con argumentos que nada tiene que ver con mi solicitud
Mi solicitud era acerca de un estudio de datos, la entidad respondió con argumentos que nada tiene que ver con mi solicitud
Dentro del marco de nuestra solicitud correspondía al acceso de poder obtener por parte de la federación una donación de leche en polvo con el fin de mitigar muchas necesidades de nuestros pequeños productores, pero a la vez devolver la confianza en el campo y en instituciones como Fedegan, pero además serviría para promocionar la importancia del consumo de la leche. Sin embargo quedamos atentos a las ampliaciones de coberturas de federación y podamos ser beneficiarios.
Mejorar los tiempos de entrega a las respuestas a los requerimientos de información solicitados.

Los comentarios de los peticionarios reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada por Fedegan - FNG, destacando la rapidez en las respuestas, la claridad de la información y el profesionalismo del equipo.

No obstante, se identificaron aspectos a mejorar, como errores en los enlaces del formulario web, respuestas no alineadas con lo solicitado y la necesidad de reducir los tiempos de atención en situaciones urgentes. Estos elementos serán evaluados con el fin de fortalecer la gestión y trazabilidad de las PQRSD.

## CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del 2025, se recibieron un total de 572 PQRSD, de las cuales 186 corresponden al primer trimestre y 386 al segundo. La totalidad de las PQRSD fueron gestionadas y respondidas, evidenciando el compromiso con la atención oportuna de los ciudadanos.

Por otro lado, en el segundo semestre se recibieron 386 PQRSD, estas fueron gestionadas y respondidas. El canal más utilizado fue el correo electrónico (83%), seguido del formulario web (17%). Se evidenció que la mayor parte de las solicitudes

correspondió al Proceso de Salud Animal, donde también se recibieron quejas relacionadas con el ciclo de vacunación. Se gestionaron 5 denuncia bajo los lineamientos de confidencialidad y fueron remitidas a las áreas correspondientes.

Se evidencia una mejora en el tiempo promedio de respuesta que fue de 5 días hábiles, cumpliendo con el procedimiento establecido para la atención del ciudadano y gestión de PQRSD. Conforme con los resultados de la encuesta de satisfacción se evidencia que el 79% de los usuarios valoraron de manera positiva la atención recibida, destacando la claridad de las respuestas y la accesibilidad de los canales.

Al cierre del primer semestre del 2025, se consolidaron 572 PQRSD gestionadas ( 186 en primer semestre y 386 en el segundo). Durante este semestre la atención fue oportuna y se cumplieron con las actividades establecidas en el procedimiento de atención al ciudadano y gestión de PQRSD. Este semestre evidencia que el Proceso de Salud Animal recibió la mayor cantidad de solicitudes, seguido por Dirección Jurídica y Gestión Humana, las tipologías más frecuentes fueron otras solicitudes, solicitudes de información y comunicaciones informáticas. En cuanto a las denuncias recibidas fueron gestionadas adecuadamente y las quejas estuvieron relacionadas con el ciclo de vacunación.

Los resultados de la encuesta de satisfacción permitieron identificar que lo usuarios valoraron de manera positiva la atención recibida, sin embargo se deben fortalecer algunos aspectos:

- Algunos usuarios reportaron errores al momento de colocar una PQRSD en la página web.
- Falta de claridad en algunas respuestas.
- Demora en la entrega de respuestas en casos puntuales.

Estos aspectos representaron oportunidades valiosas para el mejoramiento de las atención de las PQRSD, fortaleciendo la transparencia y confianza ciudadana.