

## Informe de PQRS Fedegan-FNG 2019

Para dar cumplimiento al artículo 11 de la ley 1712 de 2014 Fedegan - FNG a dispuesto a través de la página WEB, el sistema para solicitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) <http://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias> e ingresar al formato de solicitud <https://www.fedegan.org.co/formulario-de-solicitud>

La implementación de las PQRS se realizó a partir del mes de junio de 2019, en donde se ha venido desarrollando por medio de un formato creado por la Oficina de Planeación y Estudios Económicos, este documento cuenta con los formatos para diligenciar la petición, queja, reclamo o sugerencia de Fedegan-FNG, luego se envía el comunicado al personal encargado de realizar la correspondiente gestión y se le hace el seguimiento para brindar el resultado o solución oportuna.



La Oficina de Planeación y Estudios Económicos realizará los informes de PQRS de manera semestral de acuerdo como lo indica en su procedimiento, por lo tanto, las siguientes cifras representan el corte de junio a diciembre de 2019.

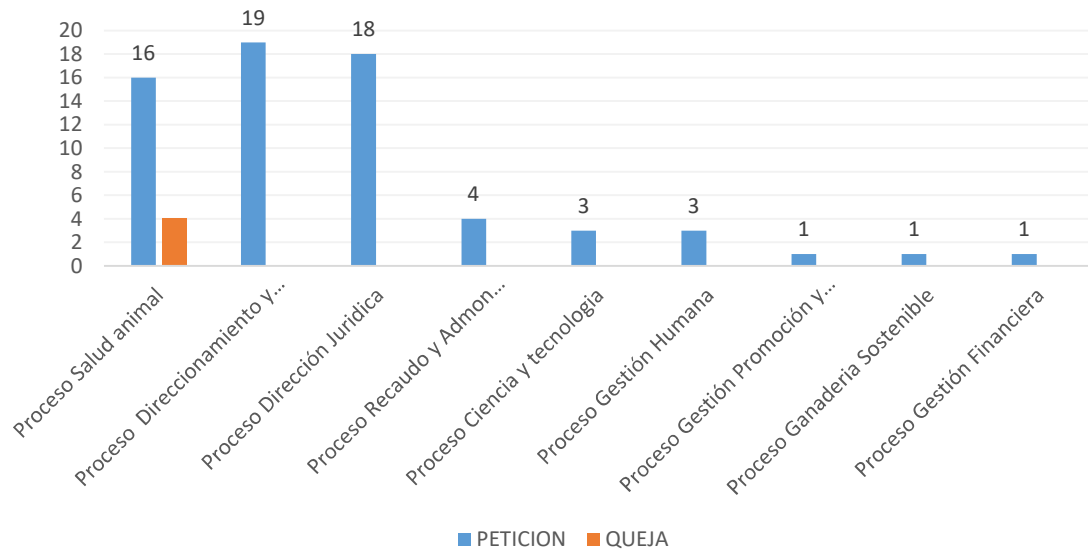
## 1. PQRS TRAMITADAS 2019

Durante el 2019, se han respondido 69 PQRS, de las cuales 65 fueron peticiones y 4 quejas, en las diferentes áreas, como las que se muestran a continuación:

### PQRS Tramitadas

PROCESO IMPLICADO	PETICION	QUEJA	Total,
Proceso Salud animal	16	4	20
Proceso Direccionamiento y planeación	19		19
Proceso Dirección Jurídica	18		18
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	4		4
Proceso Ciencia y tecnología	3		3
Proceso Gestión Humana	3		3
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1		1
Proceso Gestión Financiera	1		1
Proceso Ganadería Sostenible	1		1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>70</b>

## REPORTE PQRS 2019



## 2. TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

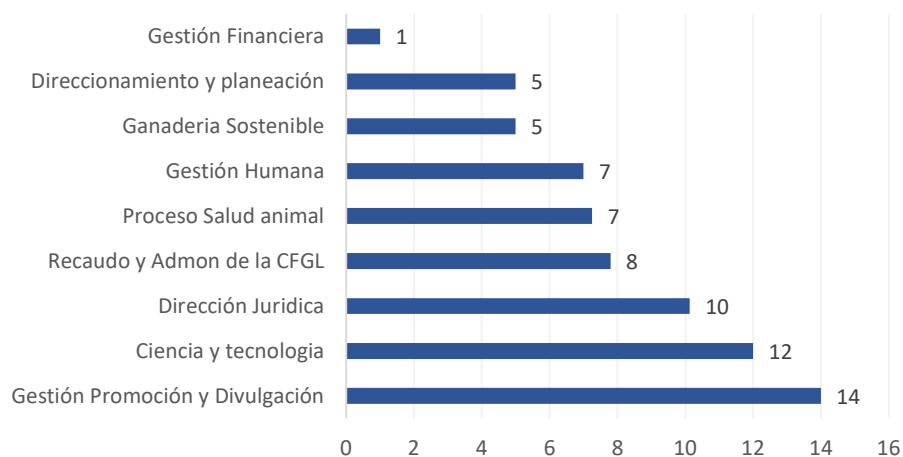
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte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

### Total de tiempos de respuesta PQRS

PROCESO IMPLICADO	TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS(Días)
Gestión Promoción y Divulgación	14
Ciencia y tecnología	12
Dirección Jurídica	10
Recaudo y Admón. de la CFGL	8
Proceso Salud animal	7
Gestión Humana	7
Ganadería Sostenible	5
Direccionamiento y planeación	5
Gestión Financiera	1
<b>PROMEDIO DE RESPUESTAS PQRS</b>	<b>8 días</b>

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 8 días, por lo que es importante mencionar que el tiempo de respuesta se encuentra cumpliendo con lo estipulado en el procedimiento.

### TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS



### 3. TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas para el año 2019.

#### Descripción PQRS

DESCRIPCIÓN PQRS	TOTAL
Solicitud de Información	57
Derecho de petición	6
Queja	4
Solicitud Certificación	3
<b>Total</b>	<b>70</b>

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se puede concluir que, con el desarrollo de este programa, hemos implementado el proceso de servicio al cliente en el que continuamos dando respuesta a las necesidades planteadas por los usuarios y personal que labora en Fedegan-FNG.

A partir del reporte de PQRS, la Oficina de Planeación y Estudios Económicos está haciendo un seguimiento a todas las áreas, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.

Para el año 2020 la Oficina de Planeación y Estudios Económicos desarrollará una encuesta de percepción del servicio lo cual le permitirá medir el nivel de satisfacción respecto de los diferentes servicios brindados por Fedegan-FNG tanto en el nivel central como regional a través de los canales presencial y virtual.