

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.



The screenshot shows the FEDEGAN website interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Sala de Prensa', 'Preguntas Frecuentes', 'Contacto', 'Querrela en Línea', 'Campus Virtual', and 'Eventos'. Below the menu, there are tabs for 'INICIO', 'PROGRAMAS', 'SERVICIOS', 'NORMATIVIDAD', 'PUBLICACIONES', 'ESTADÍSTICAS', 'FNG - FEP', 'FNG', and 'FEP'. The main content area features a large image of a herd of cattle with a person riding a horse. To the right of the image, there is a news section titled 'Colombia certifica internacionalmente la ausencia de fiebre' with a 'VER MÁS' button. Below the image, there are two columns of news articles. The first column is titled 'COLUMNA DEL PRESIDENTE' and contains an article about '¡Paro!..., terror extorsivo'. The second column is titled 'NOTICIAS' and contains two articles: 'Los departamentos que lideraron el sacrificio de ganado bovino en 2019' and 'Expoganados enviará 2.300 bovinos al Líbano, esta vez serán animales gordos'. At the bottom left, there is a red circle highlighting a 'PQRS FEDEGAN - FNG' logo with the text 'Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias' and 'FONDO NACIONAL DEL GANADO'.

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.

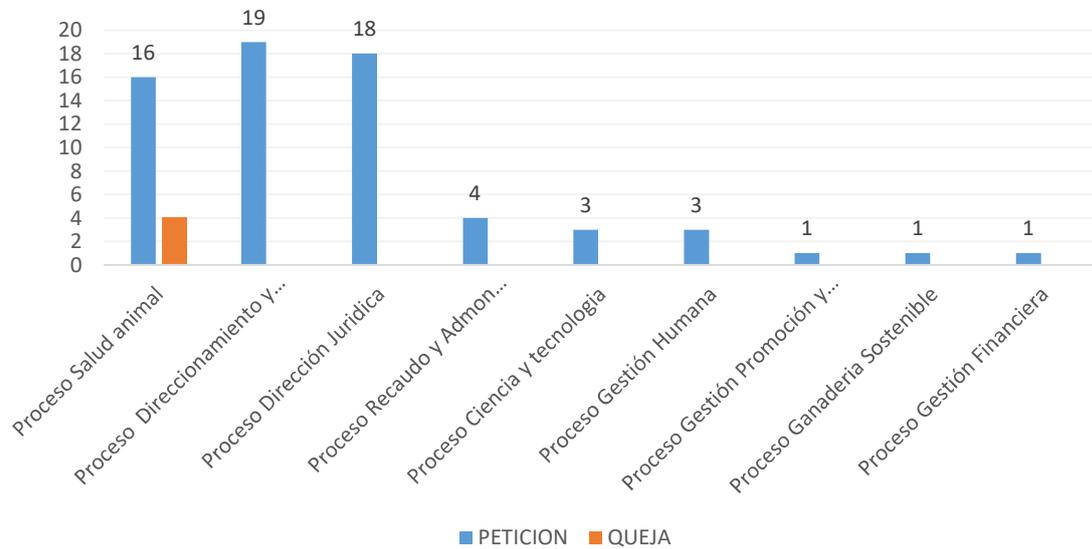
1. PQRS TRAMITADAS 2019

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
Total	66	4	70

REPORTE PQRS 2019



2. TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

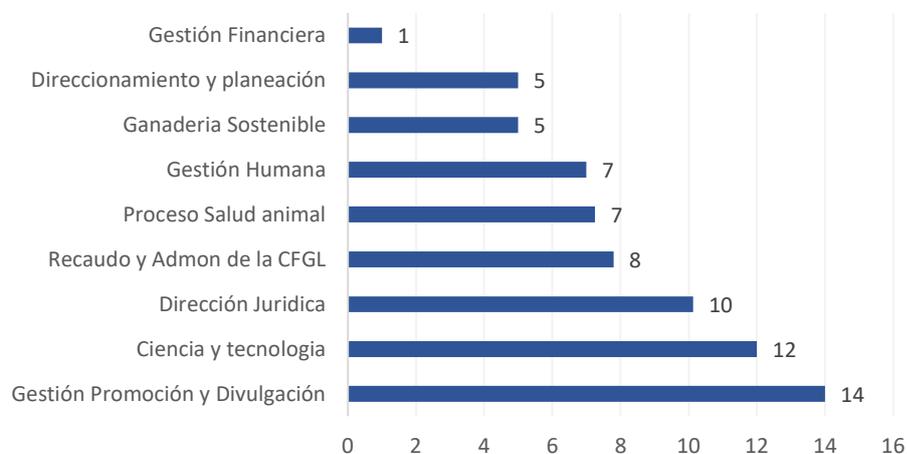
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte 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
PROMEDIO DE RESPUESTAS PQRS	8 días

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
Total	70

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.