

## INFORME DE PQRS AÑO 2020

### CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS .....	3
TIPOLOGIA DE LAS PQRS .....	6
CONCLUSIONES.....	8

## INTRODUCCION

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 y sugerencias (PQRS).

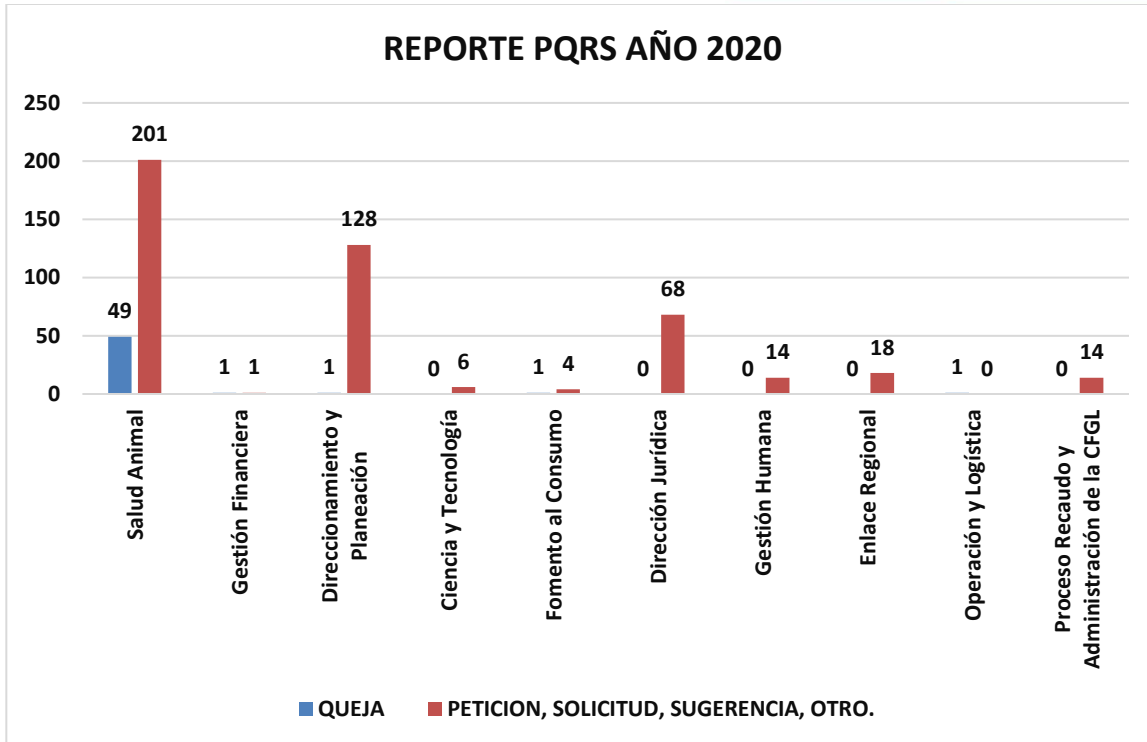
Dado a lo anterior el presente informe es un consolidado de las PQRS recibidas durante el año 2020 con el fin de analizar las oportunidades de respuesta y búsqueda de atender a las partes interesadas con el fin de tener un mecanismo de respuesta eficiente y dentro de los tiempos establecidos.

### PQRS TRAMITADAS AÑO 2020

Durante el año 2020, se respondieron 507 PQRS, de las cuales 454 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 53 quejas, en las diferentes áreas, como las que se muestran a continuación:

#### PQRS Tramitadas año 2020

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Salud Animal	49	201	250	250
Gestión Financiera	1	1	2	2
Direccionamiento y Planeación	1	128	129	129
Ciencia y Tecnología	0	6	6	6
Fomento al Consumo	1	4	5	5
Dirección Jurídica	0	68	68	68
Gestión Humana	0	14	14	14
Enlace Regional	0	18	18	18
Operación y Logística	1	0	1	1
Proceso Recaudo y Administración de la CFGL	0	14	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>454</b>	<b>507</b>	<b>507</b>



Se puede evidenciar que, las áreas con mayores requerimientos son Salud Animal, Direccionamiento y Planeación y Dirección Jurídica.

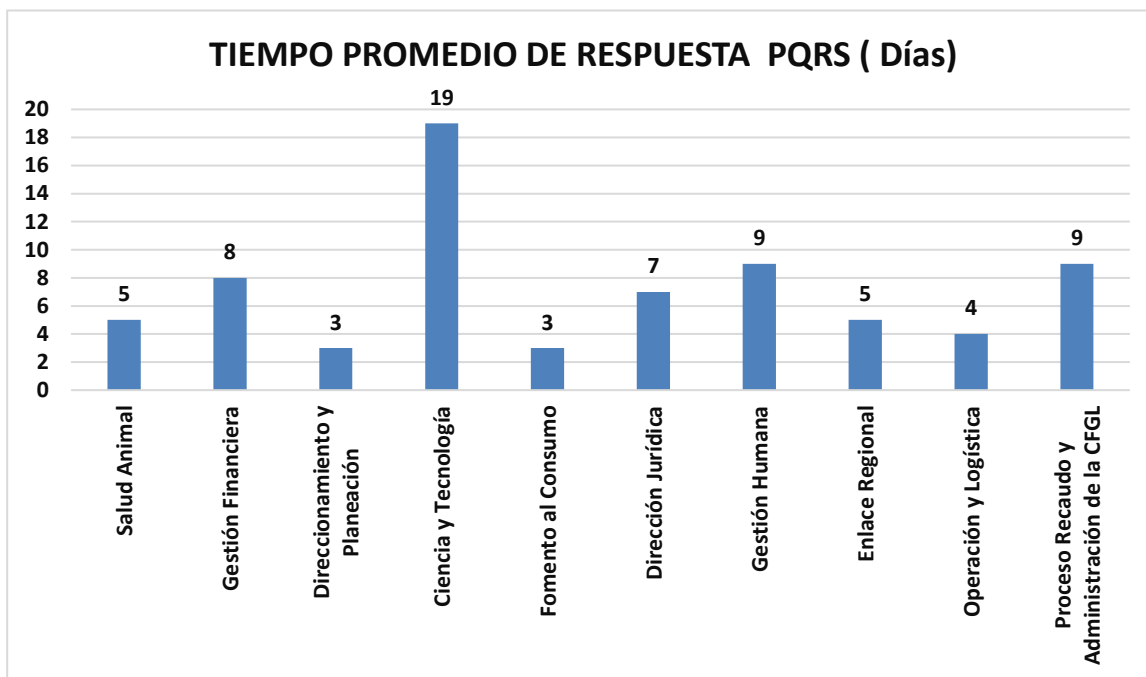
### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

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.

### Tiempos de respuesta PQRS año 2020

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)	Nº DE PQRS
Salud Animal	5	250
Gestión Financiera	8	2
Direccionamiento y Planeación	3	129
Ciencia y Tecnología	19	6
Fomento al Consumo	3	5
Dirección Jurídica	7	68
Gestión Humana	9	14
Enlace Regional	5	18
Operación y Logística	4	1
Proceso Recaudo y Administración de la CFGL	9	14
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>50</b>

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 7 días, por lo que es importante mencionar que el tiempo de respuesta se encuentra cumpliendo con lo estipulado en el procedimiento.

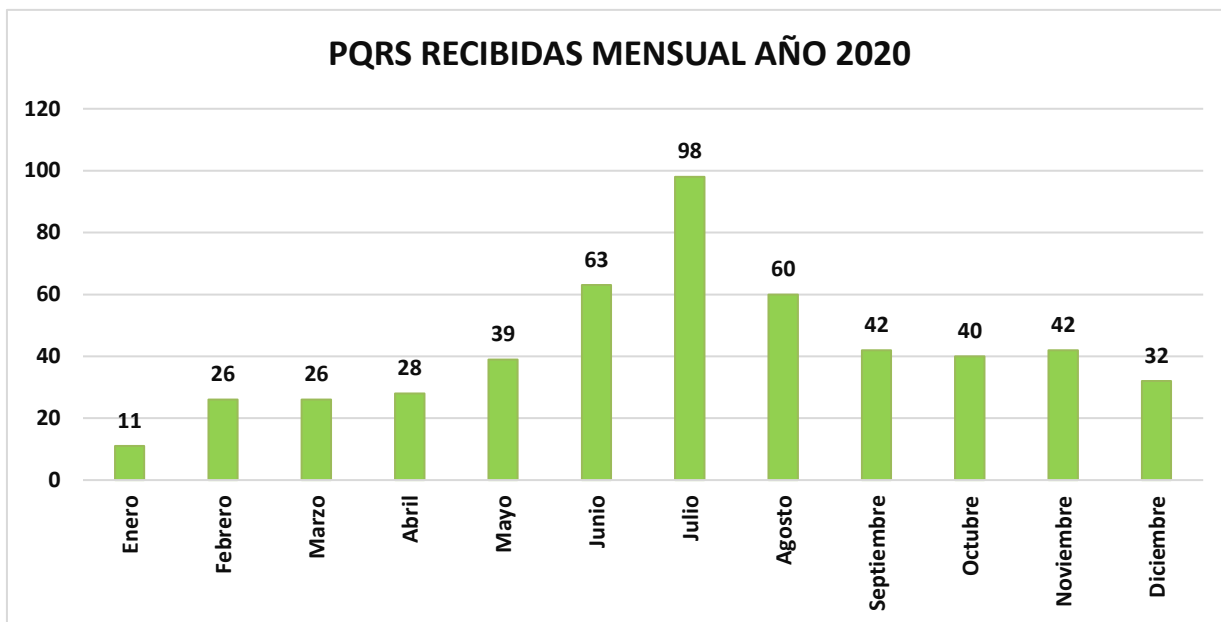


### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL AÑO 2020

Durante el año 2020, se respondieron un total de 507 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRS recibidas mensual

MES	TOTAL
Enero	11
Febrero	26
Marzo	26
Abril	28
Mayo	39
Junio	63
Julio	98
Agosto	60
Septiembre	42
Octubre	40
Noviembre	42
Diciembre	32
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>507</b>



Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron julio con 98 PQRS, junio con 63 PQRS y agosto con 60 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue enero con 11 PQRS.

### TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas en el año 2020.

#### Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL
Denuncia	2
Derecho de petición	24
Estadísticas de inventario	2
Otras estadísticas	6
Otras solicitudes	82
Reclamo o queja	54
Solicitud de certificación	125
Solicitud de información	212
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>

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 para el año 2020.

<b>Entidades</b>	<b>Temática de necesidades de información</b>
Cooperaciones autónomas regionales o institutos de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Información orientación del hato ganadero por municipios y departamentos.</li> <li>– Inventario bovino nacional por departamentos y municipios.</li> </ul>

### **ENTRADAS DE PQRS**

El siguiente cuadro podemos evidenciar que para el año 2020 la mayoría de PQRS fueron solicitadas directamente al email de la PQRS o al formulario desde la página del FNG, y que por medio de correspondencia las solicitudes siguen siendo muy pocas dado a la contingencia que afronta el país.

<b>ENTRADA</b>	<b>TOTAL</b>
Correspondencia	18
Email	329
Formulario web	158
Vía telefónica	1
Vía WhatsApp	1
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>507</b>

## **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que, con el desarrollo de este programa, continuamos dando respuesta a las necesidades planteadas por los usuarios y personal que labora en Fedegan-FNG. Sin embargo, la Oficina de Planeación y Estudios Económicos debe continuar con los esfuerzos de mejoramiento de los tiempos de respuesta de las PQRS.

Para el año 2020 hubo total de 507 PQRS, de las cuales un 49% de las PQRS pertenecían al Proceso de Salud Animal, un 25% de las PQRS al Proceso de Direccionamiento y Planeación, un 13% de las PQRS al Proceso de Dirección Jurídica y un 12% de las PQRS a los demás procesos de la organización.

En el año 2020, es importante tener en cuenta que el 84% de los requerimientos fueron registrados en las siguientes tipologías: solicitudes de información, derechos de petición, estadísticas de inventario, otras estadísticas, solicitudes de certificación, quejas, reclamos, denuncias y el 16% restante de las PQRS pertenecen a otras solicitudes.