

## INFORME DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2021

### CONTENIDO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| INTRODUCCION.....              | 2 |
| TIEMPO DE RESPUESTA PQRS ..... | 3 |
| TIPOLOGIA DE LAS PQRS .....    | 6 |
| CONCLUSIONES.....              | 7 |

## 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).

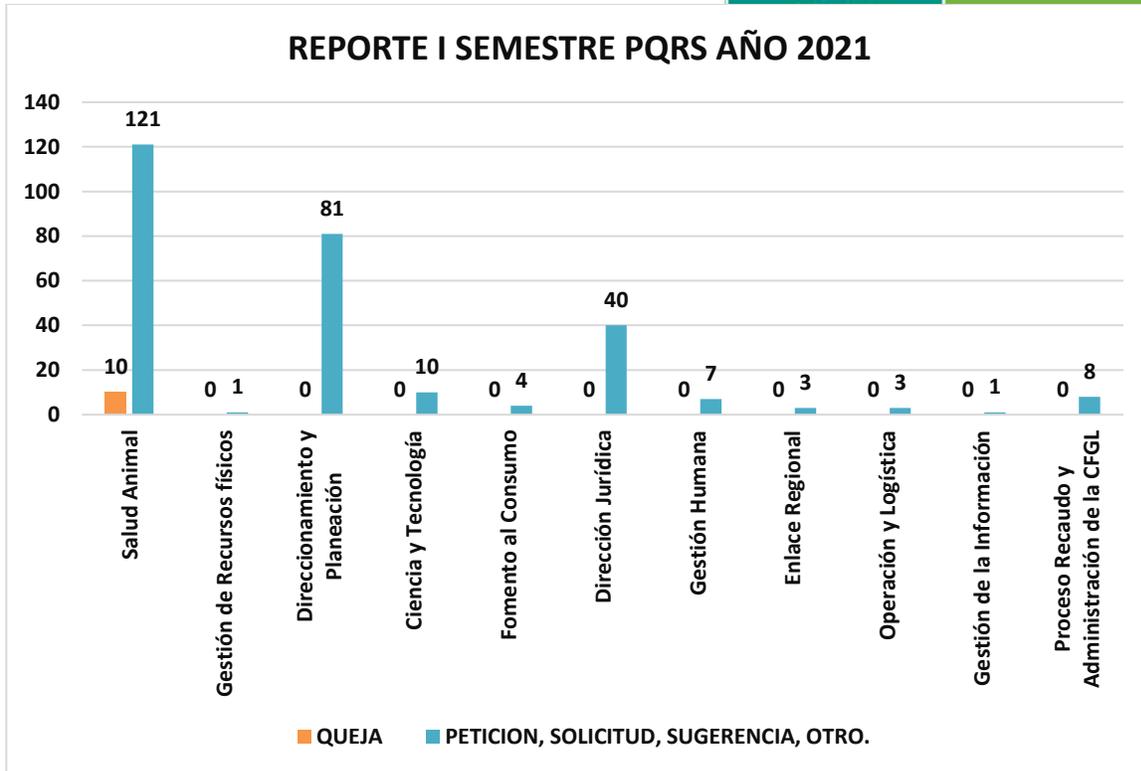
Dado a lo anterior el presente informe es un consolidado de las PQRS recibidas durante el I semestre del año 2021 con el fin de analizar las oportunidades de respuesta y búsqueda de atender a las partes interesadas con el fin de tener un mecanismo de respuesta eficiente y dentro de los tiempos establecidos.

### PQRS TRAMITADAS I SEMESTRE 2021

Durante el primer semestre del año 2021, se respondieron 289 PQRS, de las cuales 279 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 10 quejas, en las diferentes áreas, como las que se muestran a continuación:

#### PQRS Tramitadas I semestre año 2021

| PROCESO IMPLICADO                           | QUEJA     | PETICION,<br>SOLICITUD,<br>SUGERENCIA, OTRO. | TOTAL<br>RECIBIDAS | TOTAL<br>CONTESTADAS |
|---------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------|--------------------|----------------------|
| Salud Animal                                | 10        | 121                                          | 131                | 131                  |
| Gestión de Recursos físicos                 | 0         | 1                                            | 1                  | 1                    |
| Direccionamiento y Planeación               | 0         | 81                                           | 81                 | 81                   |
| Ciencia y Tecnología                        | 0         | 10                                           | 10                 | 10                   |
| Fomento al Consumo                          | 0         | 4                                            | 4                  | 4                    |
| Dirección Jurídica                          | 0         | 40                                           | 40                 | 40                   |
| Gestión Humana                              | 0         | 7                                            | 7                  | 7                    |
| Enlace Regional                             | 0         | 3                                            | 3                  | 3                    |
| Operación y Logística                       | 0         | 3                                            | 3                  | 3                    |
| Gestión de la Información                   | 0         | 1                                            | 1                  | 1                    |
| Proceso Recaudo y Administración de la CFGL | 0         | 8                                            | 8                  | 8                    |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>10</b> | <b>279</b>                                   | <b>289</b>         | <b>289</b>           |



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

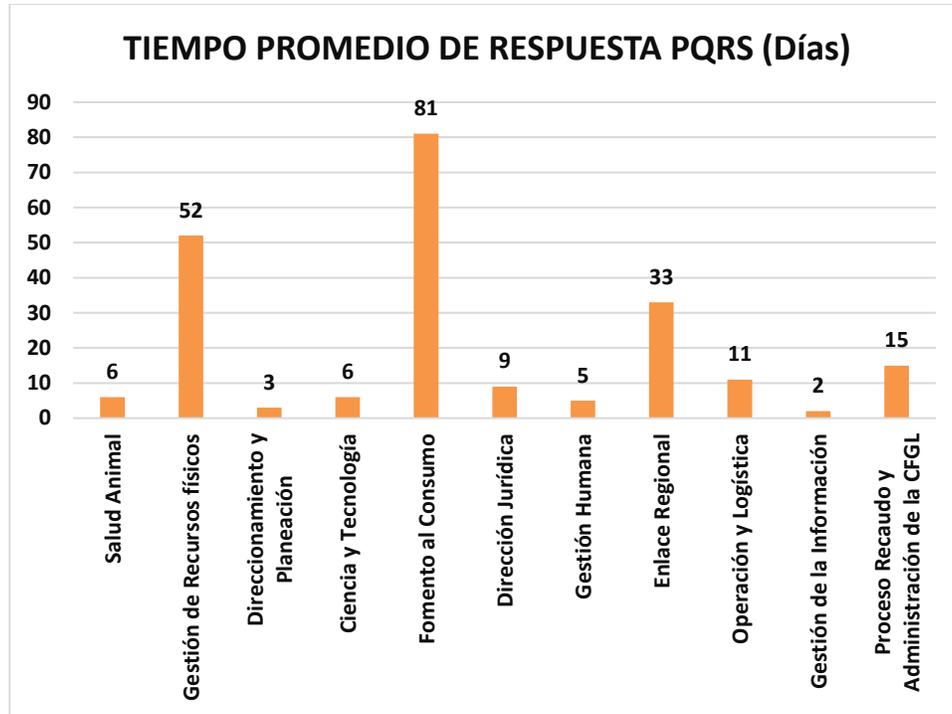
### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

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 I semestre 2021

| PROCESO IMPLICADO                           | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días) | Nº DE PQRS |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|------------|
| Salud Animal                                | 6                                        | 131        |
| Gestión de Recursos físicos                 | 52                                       | 1          |
| Direccionamiento y Planeación               | 3                                        | 81         |
| Ciencia y Tecnología                        | 6                                        | 10         |
| Fomento al Consumo                          | 81                                       | 4          |
| Dirección Jurídica                          | 9                                        | 40         |
| Gestión Humana                              | 5                                        | 7          |
| Enlace Regional                             | 33                                       | 3          |
| Operación y Logística                       | 11                                       | 3          |
| Gestión de la Información                   | 2                                        | 1          |
| Proceso Recaudo y Administración de la CFGL | 15                                       | 8          |
| <b>PROMEDIO TOTAL</b>                       | <b>20</b>                                | <b>27</b>  |

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 20 días, lo cual se vio afectado por los procesos de gestión de recursos físicos, fomento al consumo y enlace regional. Como compromiso desde la Oficina de Planeación y Estudios Económicos se genera un plan de mejoramiento con el fin de cumplir el objetivo del cumplimiento de los tiempos de respuesta el cual consiste en realizar un seguimiento vía correo electrónico cuando falten 3 días para el vencimiento de la PQRS a las áreas.

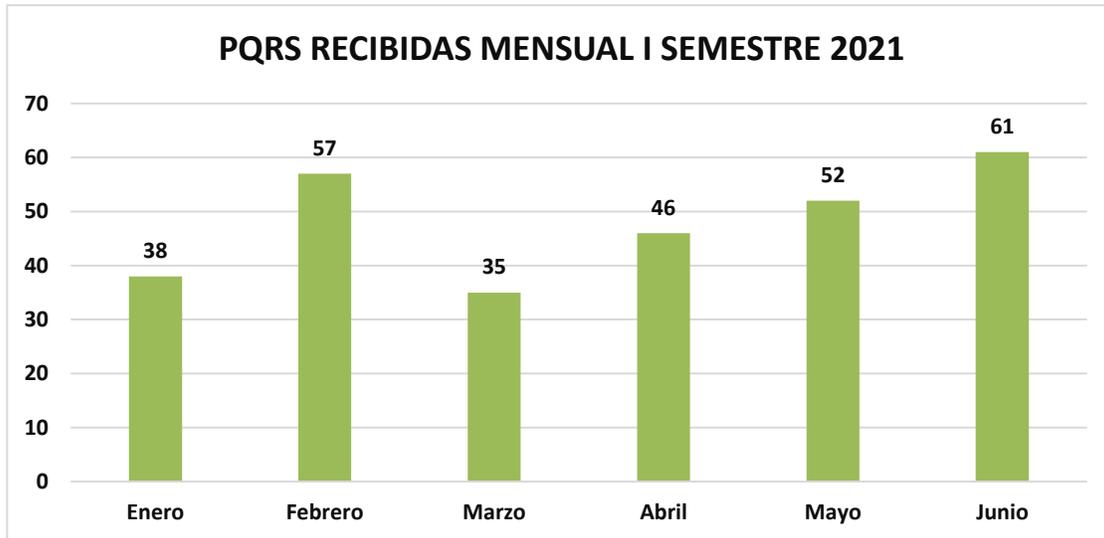


## PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2021

Durante el primer semestre del año 2021, se respondieron un total de 289 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

### PQRS recibidas mensual

| MES                    | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| Enero                  | 38         |
| Febrero                | 57         |
| Marzo                  | 35         |
| Abril                  | 46         |
| Mayo                   | 52         |
| Junio                  | 61         |
| <b>TOTAL RECIBIDAS</b> | <b>289</b> |



Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron junio con 61 PQRS y febrero con 57 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue marzo con 35 PQRS.

### TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas en el I semestre del año 2021.

#### Descripción PQRS

| DESCRIPCION PQRS           | TOTAL      |
|----------------------------|------------|
| Derecho de petición        | 26         |
| Estadísticas inventario    | 5          |
| Otras Estadísticas         | 16         |
| Otras Solicitudes          | 46         |
| Reclamo o Queja            | 16         |
| Solicitud de certificación | 97         |
| Solicitud de información   | 83         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>289</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 I semestre del 2021.

| Entidades                                       | Temática de necesidades de información                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alcaldía<br>Comunidad o ciudadanía<br>Ganaderos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario bovino y bufalino.</li> <li>- Inventario bovino y bufalino Nacional por departamentos y municipios.</li> <li>- Predios ganaderos por municipio y departamento</li> </ul> |

### ENTRADAS DE PQRS

El siguiente cuadro podemos evidenciar que para I semestre del año 2021 la mayoría de PQRS fueron solicitadas por formulario WEB desde la página del FNG o directamente al email de PQRS, y que por medio de correspondencia las solicitudes siguen siendo muy pocas dado a la contingencia que afronta el país.

| ENTRADA                | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| Correspondencia        | 7          |
| Formulario Web         | 164        |
| Email                  | 118        |
| <b>TOTAL RECIBIDAS</b> | <b>289</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 en el I semestre hubo un total de 198 PQRS siendo 176 peticiones y 22 quejas, mientras que para el I semestre del presente año huboun total de 289 PQRS en donde 279 fueron peticiones y 10 quejas.

Evidenciando las cifras del I semestre del 2020, el incremento comparado para este semestre es de 54% lo que indica que cada vez más nuestros clientes conocen esta herramienta de acceso a la información y la utilizan.

En el I semestre del año 2021 es importante tener en cuenta que el 97% de los requerimientos fueron registrados en las siguientes tipologías: solicitudes de información, derechos de petición, estadísticas de inventario, otras estadísticas, solicitudes de RUV y sugerencias y el 3% restante de las PQRS fueron quejas, mientras que para el I semestre del año 2020 el 88% fueron peticiones, el 12% de las PQRS fueron quejas lo que evidencia una disminución del 9% de quejas para el presente semestre.