

## INFORME DE PQRS AÑO 2022

### 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 2022 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.

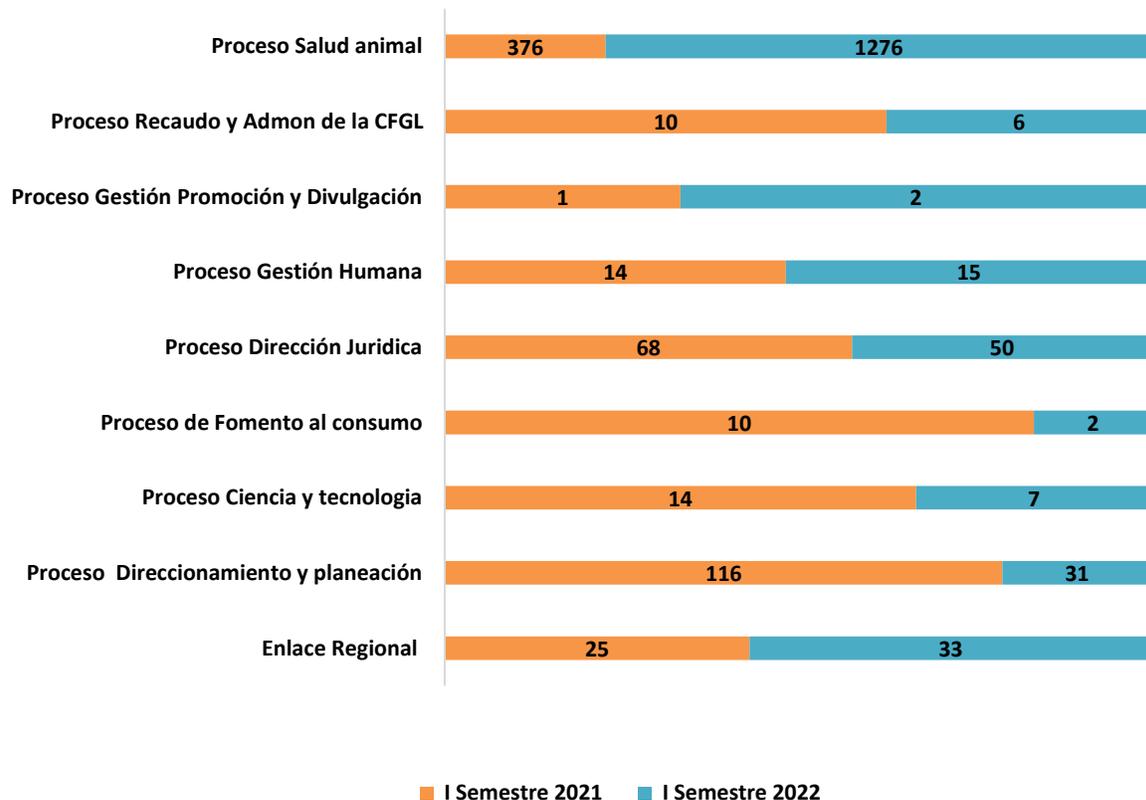
### PQRS TRAMITADAS I SEMESTRE 2022

Durante el primer semestre del año 2022, se respondieron 1.299 PQRS, de las cuales 1.401 PQRS estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 21 quejas, en las diferentes áreas y aún se encuentran tramitando 123 PQRS, como las que se muestran a continuación:

### PQRS Tramitadas I semestre año 2022

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	0	33	33	32
Proceso Direccionamiento y planeación	1	30	31	31
Proceso Ciencia y tecnología	0	7	7	7
Proceso de Fomento al consumo	0	2	2	2
Proceso Dirección Jurídica	0	50	50	45
Proceso Gestión Humana	0	15	15	15
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1	1	2	2
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	0	6	6	6
Proceso Salud animal	19	1257	1276	1159
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1401</b>	<b>1422</b>	<b>1299</b>

## REPORTE I SEMESTRE PQRS AÑO 2022



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

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

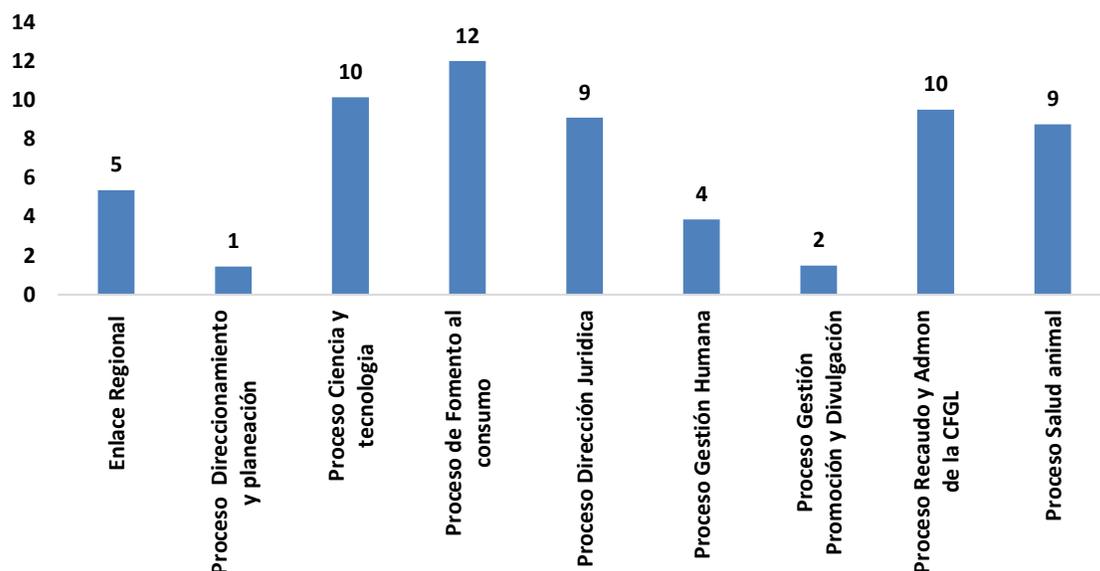
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG, el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte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

### Tiempos de respuesta PQRS I semestre 2022

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	5
Proceso Direccionamiento y planeación	1
Proceso Ciencia y Tecnología	10
Proceso de Fomento al consumo	12
Proceso Dirección Jurídica	9
Proceso Gestión Humana	4
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	2
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	10
Proceso Salud animal	9
<b><u>PROMEDIO TOTAL</u></b>	<b><u>7</u></b>

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

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)



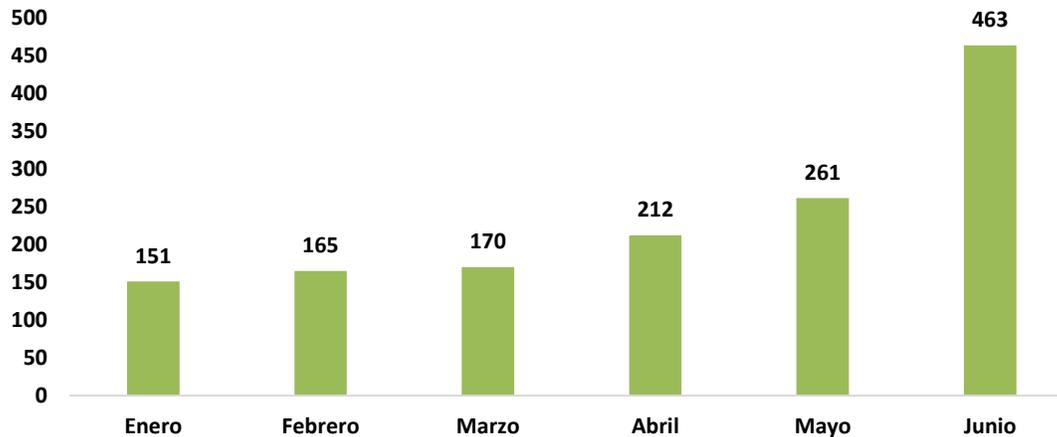
### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2022

Durante el primer semestre del año 2022, se recibieron un total de 1.422 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRS recibidas mensual

MES	TOTAL
Enero	151
Febrero	165
Marzo	170
Abril	212
Mayo	261
Junio	463
<b><u>TOTAL RECIBIDAS</u></b>	<b><u>1422</u></b>

### PQRS RECIBIDAS MENSUAL I SEMESTRE 2022



Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron junio con 463 PQRS y mayo con 261 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue enero con 151 PQRS y febrero con 165 PQRS.

### TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas en el I semestre del año 2022.

#### Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL
Derecho de petición	7
Otras estadísticas	2
Otras Solicitudes	44
Reclamo o Queja	35
Solicitud de certificación	1214
Solicitud de información	120
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>1422</u></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 que durante el I semestre del 2022 no se recibieron solicitudes de inventario bovino.

### ENTRADAS DE PQRS

El siguiente cuadro podemos evidenciar que para I semestre del año 2022 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
Email	45
Formulario WEB	1377
<b><u>TOTAL RECIBIDAS</u></b>	<b><u>1422</u></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 2021 en el I semestre hubo un total de 289 PQRS siendo 279 peticiones y 10 quejas, mientras que para el I semestre del presente año hubo un total de 1422 PQRS en donde 1401 fueron peticiones y 21 quejas.

Evidenciando las cifras del I semestre del 2021, el incremento comparado para este semestre es de 392% 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 2022 es importante tener en cuenta que el 94% 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 6% restante de las PQRS fueron quejas, mientras que para el I semestre del año 2021 el 93% fueron peticiones, el 7% de las PQRS fueron quejas lo que evidencia una disminución de quejas para el presente semestre. Así mismo, se puede identificar que el 97 de las PQRS se recibieron a través del formulario WEB desde la página del FNG.