

## INFORME DE PQRS AÑO 2024

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
PQRS TRAMITADAS II SEMESTRE 2024.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS II SEMESTRE 2024 .....	3
PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE II SEMESTRE 2024.....	5
TIPOLOGÍA DE LAS PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2024.....	6
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS II SEMESTRE 2024 .....	7
COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS .....	8
PQRS TRAMITADAS AÑO 2024 .....	9
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS AÑO 2024.....	10
PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE AÑO 2024 .....	12
TIPOLOGIA DE LAS PQRS AÑO 2024 .....	13
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS AÑO 2024 .....	16
COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS .....	17
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....	19
CONCLUSIONES.....	28

## INTRODUCCIÓN

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 tanto en el segundo semestre de 2024 como a lo largo del año 2024, con el objetivo de analizar las oportunidades de respuesta y búsqueda de atender a las partes interesadas con el propósito de tener un mecanismo de respuesta eficiente y dentro de los tiempos establecidos.

### PQRS TRAMITADAS II SEMESTRE 2024

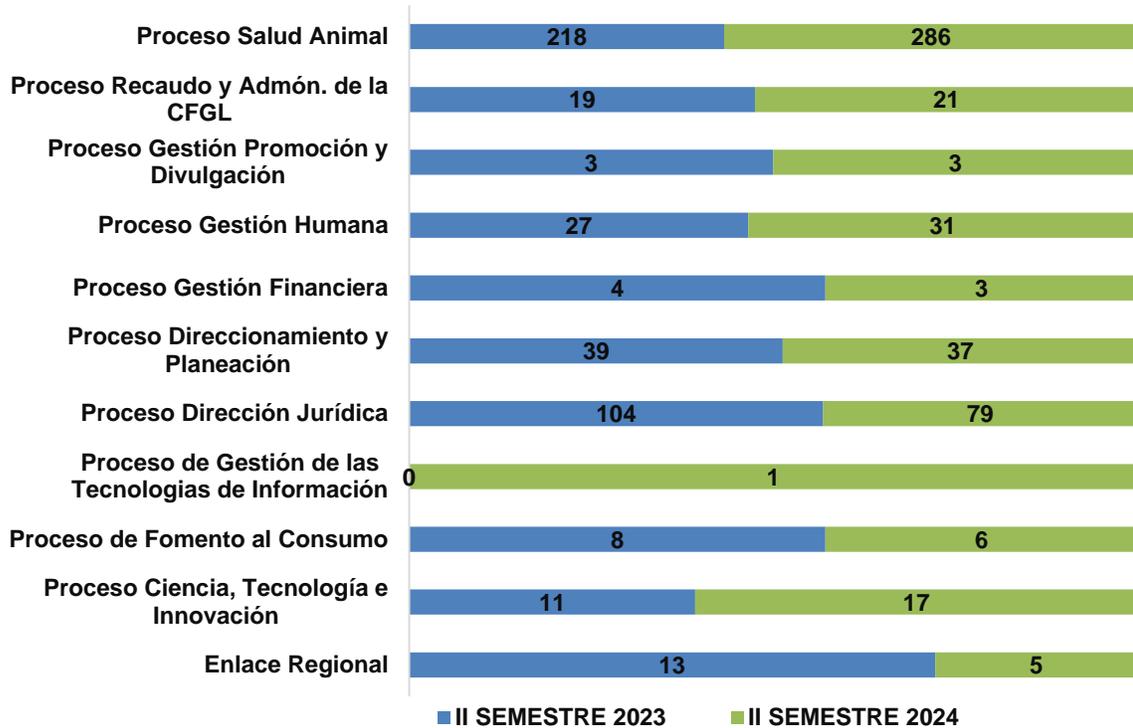
Durante el segundo semestre del año 2024 , se recibieron 489 PQRS, de las cuales 414 estuvieron contenidas peticiones (Derechos de petición, solicitudes de información otras solicitudes, estadísticas de inventarios, entre otros) y 75 quejas o reclamos, en los diferentes procesos, como se muestra a continuación:

### PQRS TRAMITADAS II SEMESTRE 2024

<u>PROCESO IMPLICADO</u>	<u>PETICIÓN</u>	<u>QUEJA O RECLAMO</u>	<u>SUGERENCIA</u>	<u>TOTAL RÉCIBIDAS</u>	<u>TOTAL CONTESTADAS</u>
Enlace Regional	5	0	0	5	5
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	17	0	0	17	17
Proceso de Fomento al consumo	6	0	0	6	6
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	1	0	0	1	1
Proceso Dirección Jurídica	79	0	0	79	79
Proceso Direccionamiento y Planeación	37	0	0	37	37
Proceso Gestión Financiera	3	0	0	3	3
Proceso Gestión Humana	30	1	0	31	31
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	3	0	0	3	3
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	21	0	0	21	21
Proceso Salud Animal	212	74	0	286	286
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>414</u></b>	<b><u>75</u></b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>489</u></b>	<b><u>489</u></b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2024

## REPORTE PQRS TRAMITADAS II SEMESTRE 2024



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2024

Se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS (58%) fueron recibidas por el proceso de Salud Animal, seguido por el Proceso Dirección Jurídica (16%) y el Proceso de Direccionamiento y Planeación (8%). El resto de los procesos tienen una participación significativamente menor.

## TIEMPO DE RESPUESTA PQRS II SEMESTRE 2024

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 recepción por parte del área responsable. A continuación, se muestra el promedio de respuesta en días de los procesos.

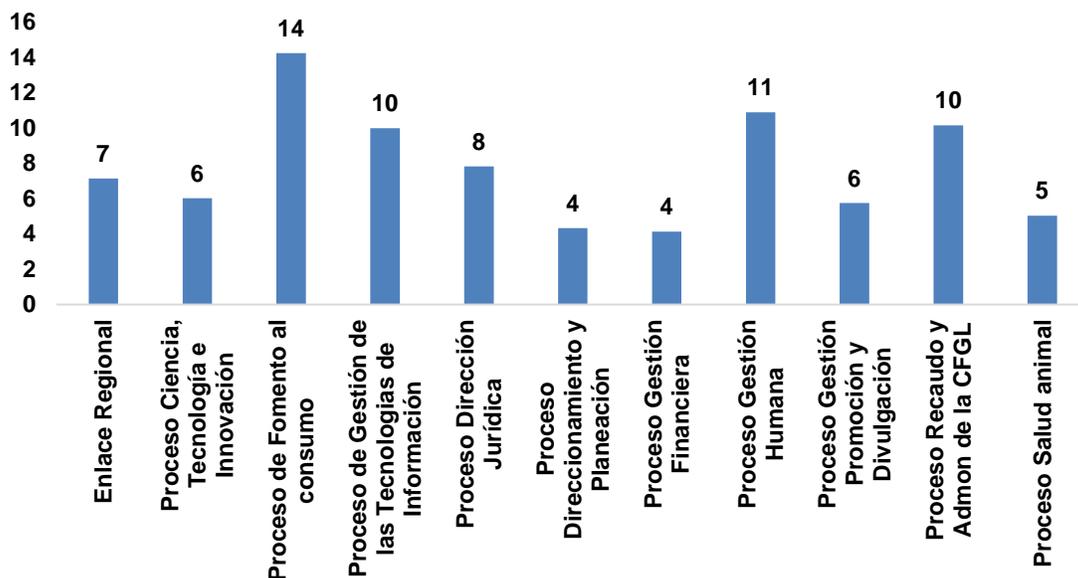
## TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2024

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	7
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	6
Proceso de Fomento al consumo	14
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	10
Proceso Dirección Jurídica	8
Proceso Direccionamiento y Planeación	4
Proceso Gestión Financiera	4
Proceso Gestión Humana	11
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	6
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	10
Proceso Salud Animal	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

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. Los procesos con el menor tiempo de respuesta es Direccionamiento y Planeación y Gestión Financiera.

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE II SEMESTRE 2024

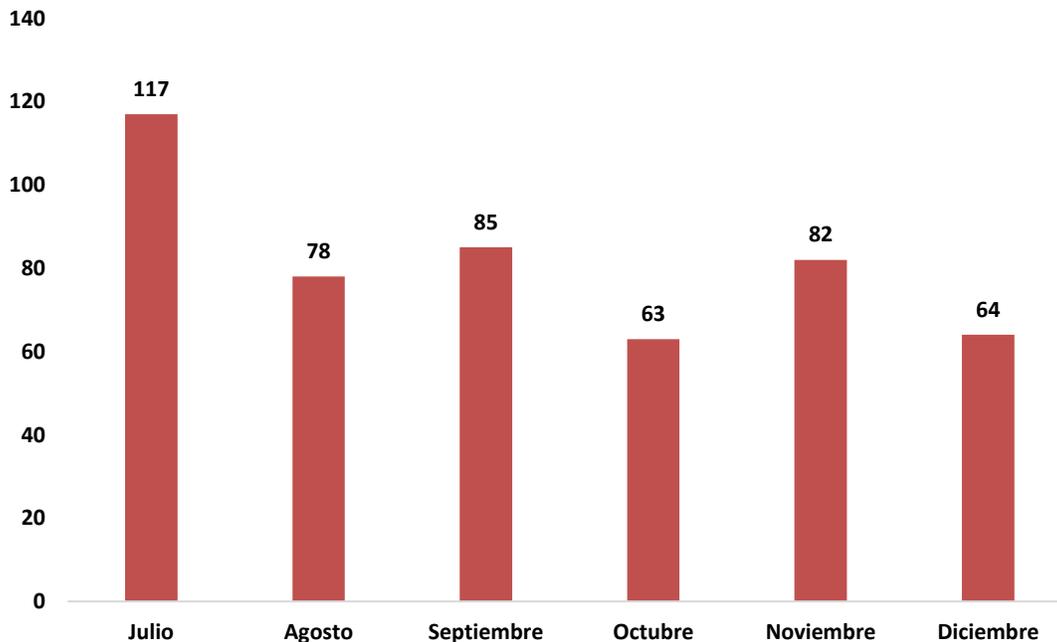
Durante el segundo semestre, se recibieron un total de 489 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRS recibidas mensual

MES	TOTAL
Julio	117
Agosto	78
Septiembre	85
Octubre	63
Noviembre	82
Diciembre	64
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE II SEMESTRE 2024



Fuente: Reporte de PQRS Año 2024

Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron julio con 117 PQRS, septiembre con 85 PQRS y noviembre con 82 PQRS, y el mes con menor requerimiento fue octubre con 63 PQRS.

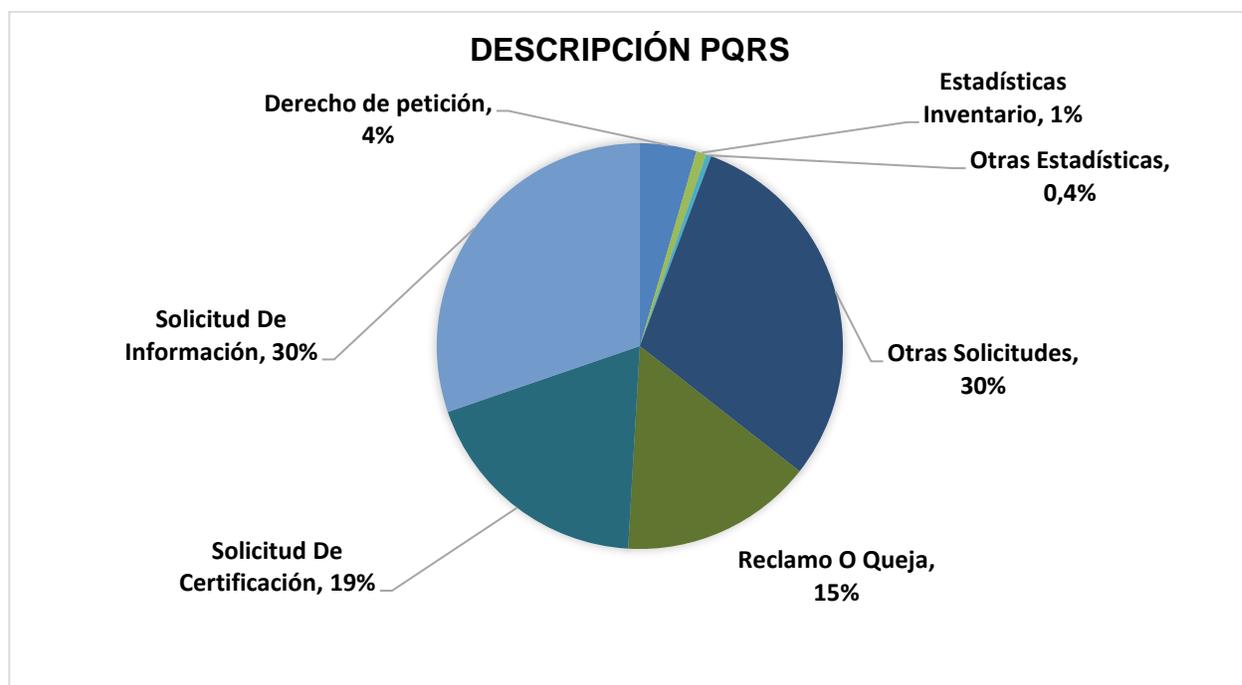
### TIPOLOGÍA DE LAS PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2024

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS durante el segundo semestre de 2024:

#### DESCRIPCIÓN PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Derecho de petición	22	4%
Estadísticas inventario	4	1%
Otras estadísticas	2	0,4%
Otras Solicitudes	146	30%
Reclamo o Queja	75	15%
Solicitud de certificación	92	19%
Solicitud de información	148	30%
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de PQRS Año 2024



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

Carrera 7 # 37 - 25 Pisos: 10 - 11 Teléfono: 5782020 opción 2

Se puede evidenciar que el 30% de las PQRS son solicitudes de información, otro a 30% son otras solicitudes, 19% solicitudes de certificación y el 21% restante pertenece a derecho de petición, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras estadísticas y quejas y reclamos.

Cómo 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:

Entidades	Temática de necesidades de información
Comunidad o ciudadanía, ganaderos o entidades del sector público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información detallada y completa sobre el inventario ganadero correspondiente a la zona de Malvazá, municipio de Totoró, Cauca, veredas: Bejucal, Portachuelo, Siberia, San Pedro, Santa Lucía, Cazadores, Gabriel López, Chuscales, Aguas Vivas, Corrales y Tabaco.</li> <li>• Información de inventario bovino y bufalino.</li> <li>• Base de datos de vacunación del primer ciclo del año 2024.</li> <li>• Inventario de la población bovina del municipio Nariño, Antioquia</li> </ul>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

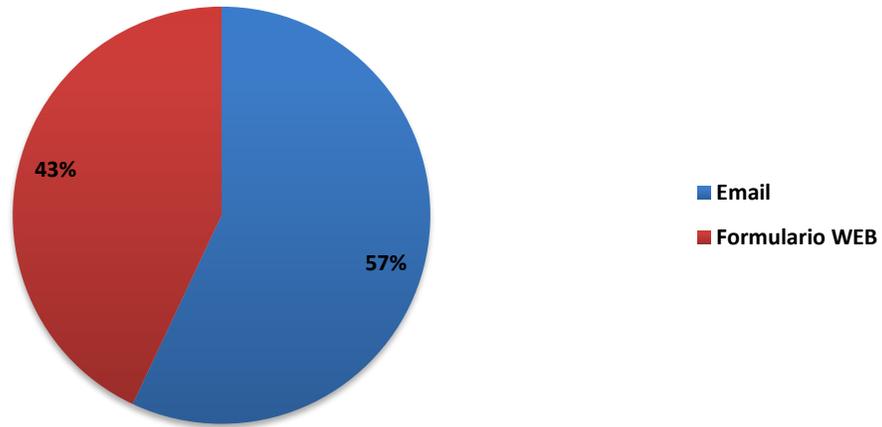
### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS II SEMESTRE 2024

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que en el segundo semestre del año 2024 la mayoría de PQRS fueron solicitadas al email de PQRS (57%), y seguido del formulario WEB desde la página del FNG (43%) , y que por medio de correspondencia no se recibieron PQRS.

ENTRADA	TOTAL
Email	278
Formulario WEB	211
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>489</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

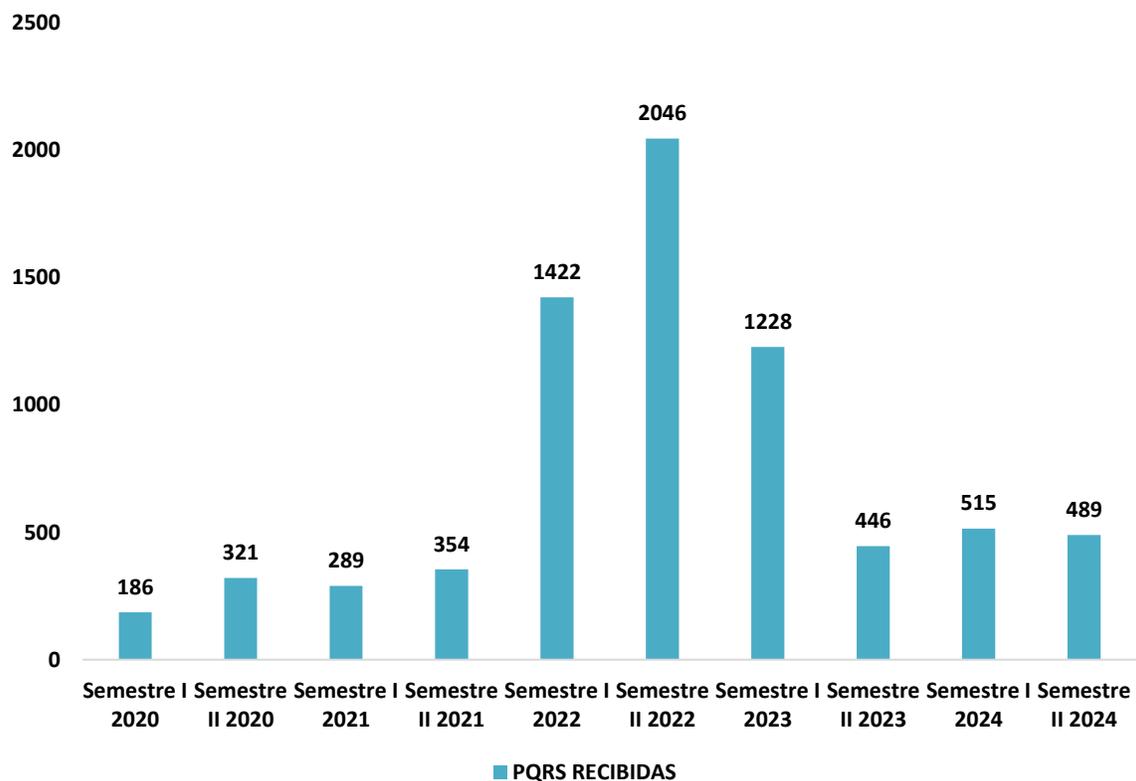
## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

## COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS

### Comparativo PQRS recibidas



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024

El gráfico muestra un aumento notable de PQRS en el año 2022, durante ese año se recibieron 2.046 en el segundo semestre, seguido de una reducción significativa en 2023 y una estabilización en 2024, con 515 y 489 solicitudes por semestre. Este comportamiento está relacionado con la implementación de una herramienta tecnológica para la descarga de los RUV.

### PQRS TRAMITADAS AÑO 2024

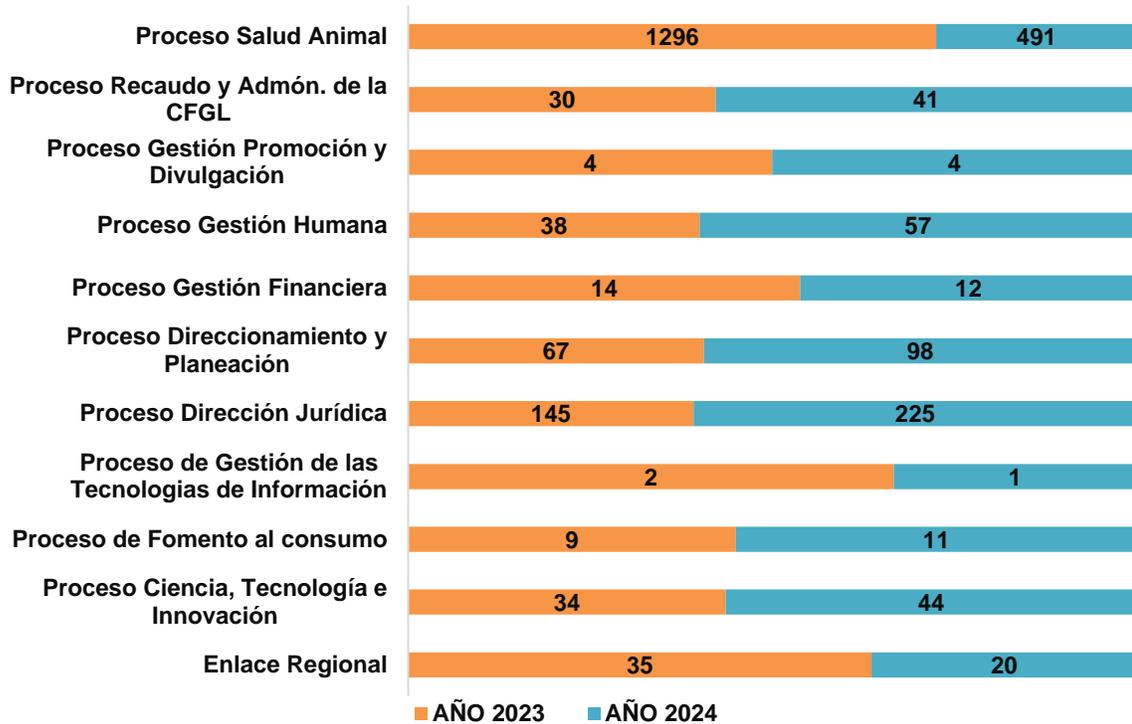
Durante el año 2024 , se recibieron 1.004 PQRS, de las cuales 892 estuvieron contenidas peticiones (Derechos de petición, solicitudes de información otras solicitudes, estadísticas de inventarios, entre otros) y 112 quejas o reclamos, en los diferentes procesos, como se muestra a continuación:

### PQRS TRAMITADAS AÑO 2024

<u>PROCESO IMPLICADO</u>	<u>PETICIÓN</u>	<u>QUEJA O RECLAMO</u>	<u>SUGERENCIA</u>	<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>TOTAL CONTESTADAS</u>
Enlace Regional	20	0	0	20	20
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	43	1	0	44	44
Proceso de Fomento al consumo	11	0	0	11	11
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	1	0	0	1	1
Proceso Dirección Jurídica	225	0	0	225	225
Proceso Direccionamiento y Planeación	98	0	0	98	98
Proceso Gestión Financiera	11	1	0	12	12
Proceso Gestión Humana	54	3	0	57	57
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	4	0	0	4	4
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	41	0	0	41	41
Proceso Salud Animal	384	107	0	491	491
<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>112</b>	<b>0</b>	<b>1.004</b>	<b>1.004</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2024

## PQRS TRAMITADAS AÑO 2024



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

Se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS (49%) fueron recibidas por el proceso de Salud Animal, seguido por el Proceso Dirección Jurídica (22%) y el Proceso de Direccionamiento y Planeación (10%). El resto de los procesos tienen una participación significativamente menor.

## TIEMPO DE RESPUESTA PQRS AÑO 2024

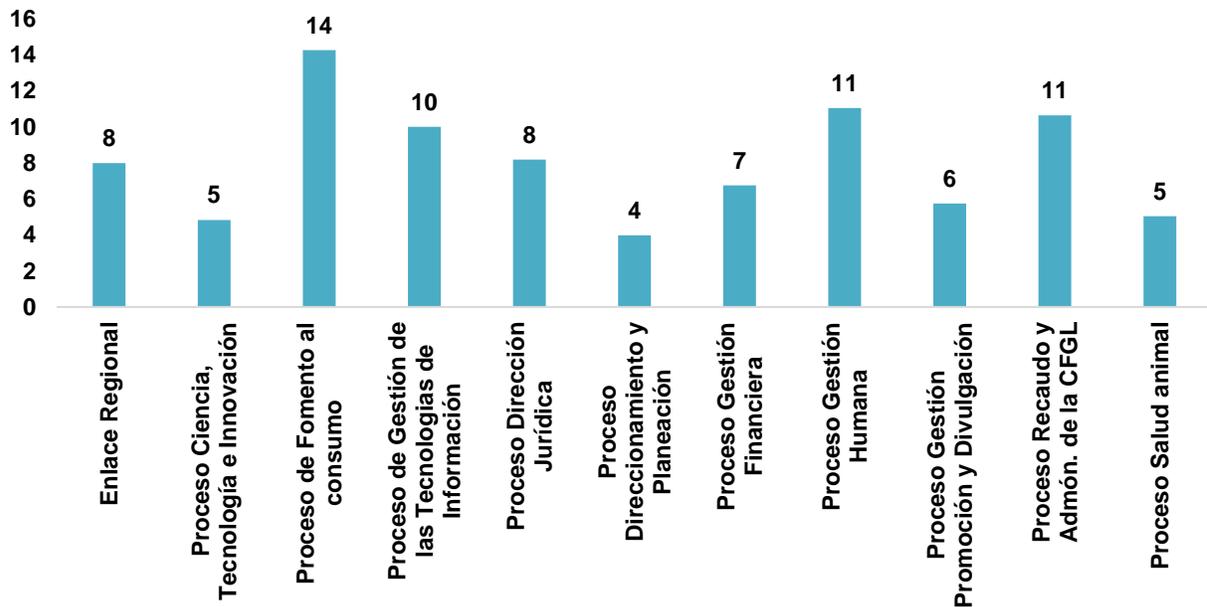
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG, el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte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

### TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS RECIBIDAS AÑO 2024

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	8
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	5
Proceso de Fomento al consumo	14
Proceso de Gestión de las Tecnologías de Información	10
Proceso Dirección Jurídica	8
Proceso Direccionamiento y Planeación	4
Proceso Gestión Financiera	7
Proceso Gestión Humana	11
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	6
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	11
Proceso Salud animal	5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 8 días, por lo que es importante indicar que el tiempo de respuesta se encuentra cumpliendo con lo estipulado en el procedimiento. El proceso con el menor tiempo de respuesta es Direccionamiento y Planeación.

### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE AÑO 2024

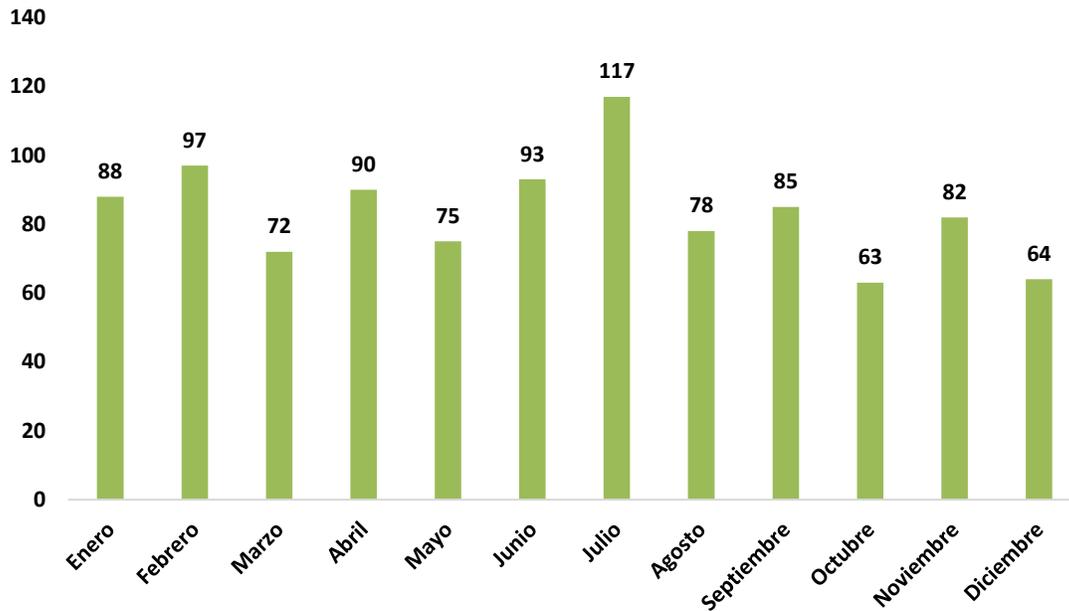
Durante el año 2024, se recibieron un total de 1.004 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE

MES	TOTAL
Enero	88
Febrero	97
Marzo	72
Abril	90
Mayo	75
Junio	93
Julio	117
Agosto	78
Septiembre	85
Octubre	63
Noviembre	82
Diciembre	64
<b>TOTAL</b>	<b>1.004</b>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

## PQRS RECIBIDAS MENSUAL AÑO 2024



Fuente: Reporte de PQRS Año 2024

Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron julio con 117 PQRS, febrero con 97 PQRS y enero 88 PQRS, el mes con menor requerimiento fue octubre 63 PQRS.

## TIPOLOGIA DE LAS PQRS AÑO 2024

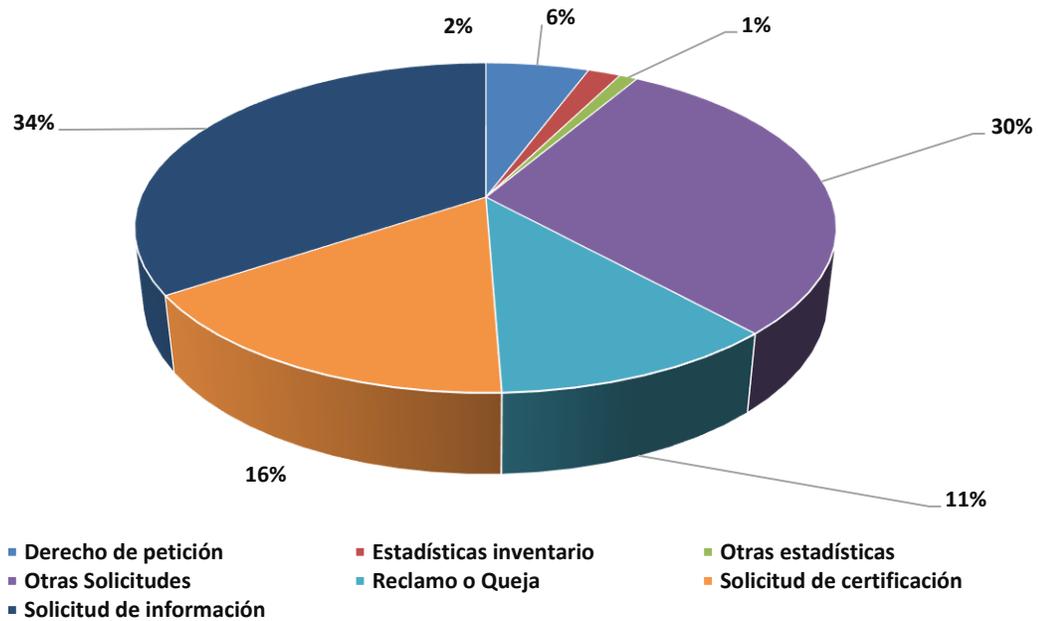
En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas durante el año 2024:

### DESCRIPCIÓN PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Derecho de petición	57	6%
Estadísticas inventario	18	2%
Otras estadísticas	10	1%
Otras Solicitudes	299	30%
Reclamo o Queja	112	11%
Solicitud de certificación	163	16%
Solicitud de información	345	34%
<b>TOTAL</b>	<b>1.004</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte de PQRS Año 2024

### DESCRIPCIÓN PQRS



**Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024**

Se puede evidenciar que el 34% de las PQRS recibidas son solicitudes de información, el 30% a otras solicitudes, el 16% corresponde solicitudes de certificación, y el 20% restante pertenece a derecho de petición, información de otras estadísticas, estadísticas de inventario bovino y bufalino, y quejas o reclamos.

Por otro lado, 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 durante el año 2024:

Entidades	Temática de necesidades de información
<p>Comunidad o ciudadanía, ganaderos o entidades del sector público</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del inventario bovino en Colombia con la última actualización posible.</li> <li>• Información correspondiente a las cifras del inventario bovino y bufalino con los datos más actualizados, es decir año 2023.</li> <li>• Información sobre el inventario bovino y bufalino de Colombia.</li> <li>• Información del inventario bovino y bufalino de Colombia por departamentos.</li> <li>• Censo nacional bovino donde se reporte el tamaño de predio por número de animales por desagregación geográfica de departamentos y municipios.</li> <li>• Inventario ganadero nacional por departamentos y municipios.</li> <li>• Inventario Bovino y Bufalino por municipios.</li> <li>• Inventario Ganadero por municipios del departamento del Cesar.</li> <li>• Información del inventario bovino en Colombia con su última actualización.</li> <li>• Censo nacional bovino.</li> <li>• Inventario bovino actualizado.</li> <li>• Información de inventario bovino y bufalino.</li> <li>• Inventario de predios y bovinos y bufalino del municipio de Topaipí Cundinamarca.</li> <li>• Informe de los inventario bovino y bufalino en Colombia con corte a 31 de diciembre de 2023.</li> <li>• Información detallada y completa sobre el inventario ganadero correspondiente a la zona de Malvazá, municipio de Totoró, Cauca, veredas: Bejucal, Portachuelo, Siberia, San Pedro, Santa Lucía, Cazadores, Gabriel López, Chuscales, Aguas Vivas, Corrales y Tabaco.</li> <li>• Información de inventario bovino y bufalino.</li> <li>• Base de datos de vacunación del primer ciclo del año 2024.</li> <li>• Inventario de la población bovina del municipio Nariño, Antioquia</li> </ul>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

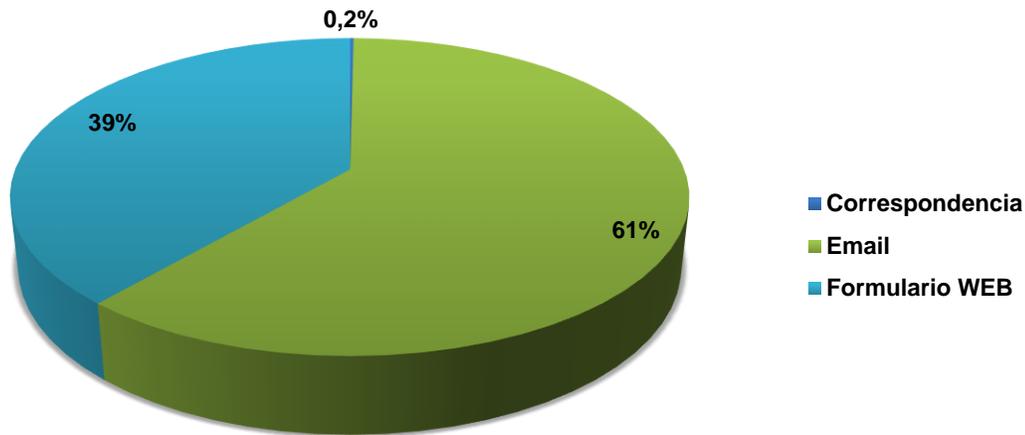
## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS AÑO 2024

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que durante el año 2024 la mayoría de PQRS fueron solicitadas al email de PQRS ( 61%), seguido del formulario WEB desde la página del FNG ( 39%) , y que por medio de correspondencia (0.2%) las solicitudes siguen siendo muy pocas.

ENTRADA	TOTAL
Correspondencia	2
Email	614
Formulario WEB	388
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>1.004</b>

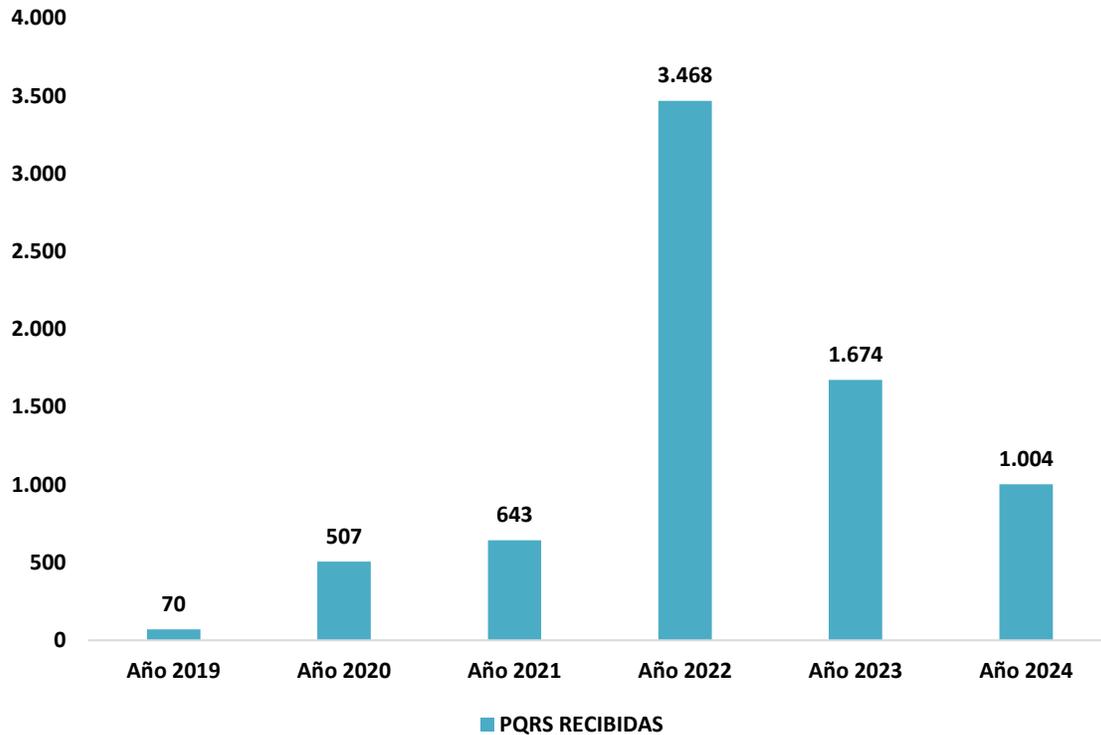
Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024

A partir del análisis del gráfico comparativo, se evidencia claramente que durante el año 2022 se experimenta un notable aumento en la recepción de PQRS en comparación con los años precedentes. Sin embargo, al observar detenidamente los datos correspondientes a 2023 y 2024, se revela una significativa disminución en la cantidad de PQRS recibidas. La variación identificada señala una dinámica cambiante a lo largo del tiempo. Estos hallazgos podrían ser indicativos de cambios en la dinámica de interacción con los usuarios o de la implementación de herramientas tecnológicas que influyeron en la frecuencia de las PQRS. Es importante resaltar que, en el año 2023, se incorporó en la página web un botón de consulta de RUV, lo que permitió a los usuarios descargar directamente el RUV desde la plataforma online. Esta mejora ha contribuido a la reducción del número de solicitudes de certificación de RUV a través de los canales de PQRS.

**GANADERO**

Reciba cada capítulo a través de la Comunidad Virtual Ganadera, redes sociales de Fedegán

o haciendo **Clic Aquí**

Colombia con la salud animal a tal punto que han vacunado 21,9 millones de bovinos y bufalinos contra la fiebre aftosa, cifra que equivale al 72,4 % del total de la población animal proyectada para blindar de esta enfermedad. [más](#)

... [siguiente](#) [última](#) >

MULTIMEDIA [más](#)

CONSULTA RUV

**CONSULTE AQUI SU REGISTRO ÚNICO DE VACUNACIÓN RUV**

FEDEGAN FNC FONDO NACIONAL DEL GANADO

CIFRAS INVENTARIO BOVINO Y BUFALINO

FEDEGAN en 61 años ha construido patria y ganadería

• 1963 - 2024 •

Comprometidos con la ganadería colombiana

**FEDEGAN en 61 años ha construido patria y ganadería**

Les reiteramos a TODOS los productores que la Federación Colombiana de Ganaderos (#FEDEGÁN) está para impulsar el sector y generar bienestar a las más de 600.000 familias que integran nuestro renglón económico y social.

**Cifras del inventario bovino y bufalino en Colombia, y el número de predios con animales en el país.**

EVENTOS [más](#)

No se encontraron más eventos

Cap 129 - Queso costeño y picado sal...

Capítulo 129

YO DENUNCIÓ GAULA

165 YONO PAGO

YO DENUNCIÓ GAULA POLICÍA NACIONAL

CAMPAÑA FOMENTO AL CONSUMO DE CARNE

CRÉALE A LOS QUE SABEN  
CRÉALE A LA CARNE.

RECETARIO CARNE

AMANTES de la CARNE de RES

Descargalo **AQUÍ**

CAMPAÑA FOMENTO AL CONSUMO DE LECHE

FNC FONDO NACIONAL DEL GANADO

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

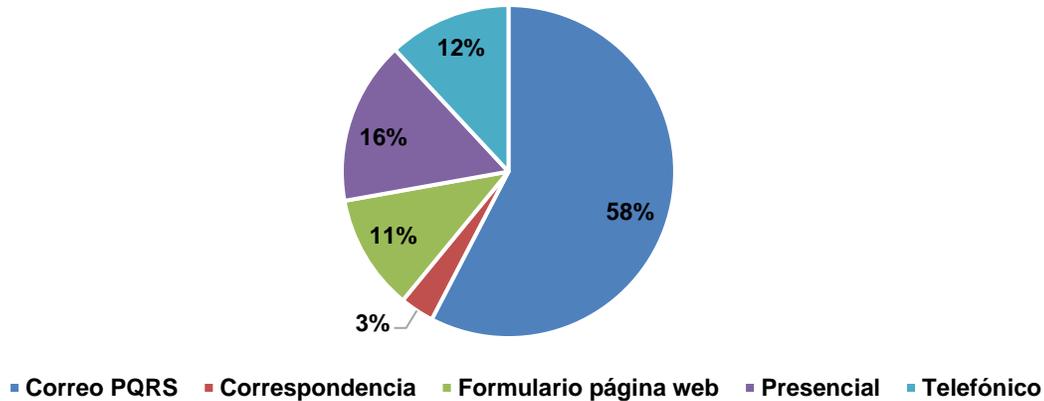
Durante el segundo semestre de 2024, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS), con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y las respuestas a sus solicitudes. Para ello, la encuesta fue publicada en la página web y enviada por correo electrónico a los usuarios que realizaron solicitudes. Como este resultado de esta divulgación, se obtuvieron 151 respuestas, cuyos resultados se detallan a continuación.

- **Medios utilizados por los usuarios para formular sus solicitudes de información**

<b>Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Correo PQRS	87	58%	58%
Correspondencia	5	3%	61%
Formulario página web	17	11%	72%
Presencial	24	16%	88%
Telefónico	18	12%	100%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

### Medios utilizados por los usuarios para formular sus solicitudes de información



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

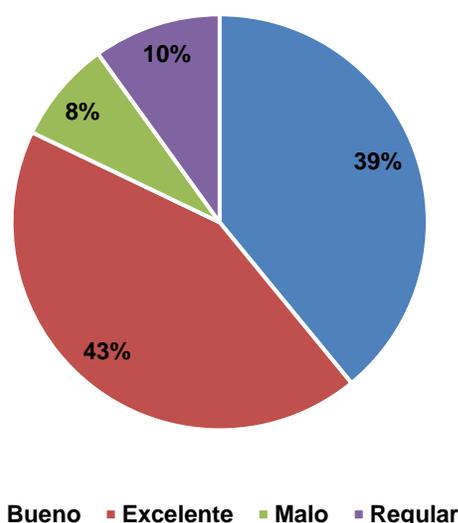
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el 58% de los encuestados realizaron sus solicitudes a través del correo electrónico de PQRS, el 16% de manera presencial y el 12% por medio telefónico. Así mismo, se evidencia que solo el 3% de los encuestados realizó su solicitud a través de correspondencia.

- **La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRS)**

La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRS) fue	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	65	43%	43%
Bueno	59	39%	82%
Regular	15	10%	92%
Malo	12	8%	100%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

### Claridad de la información suministrada



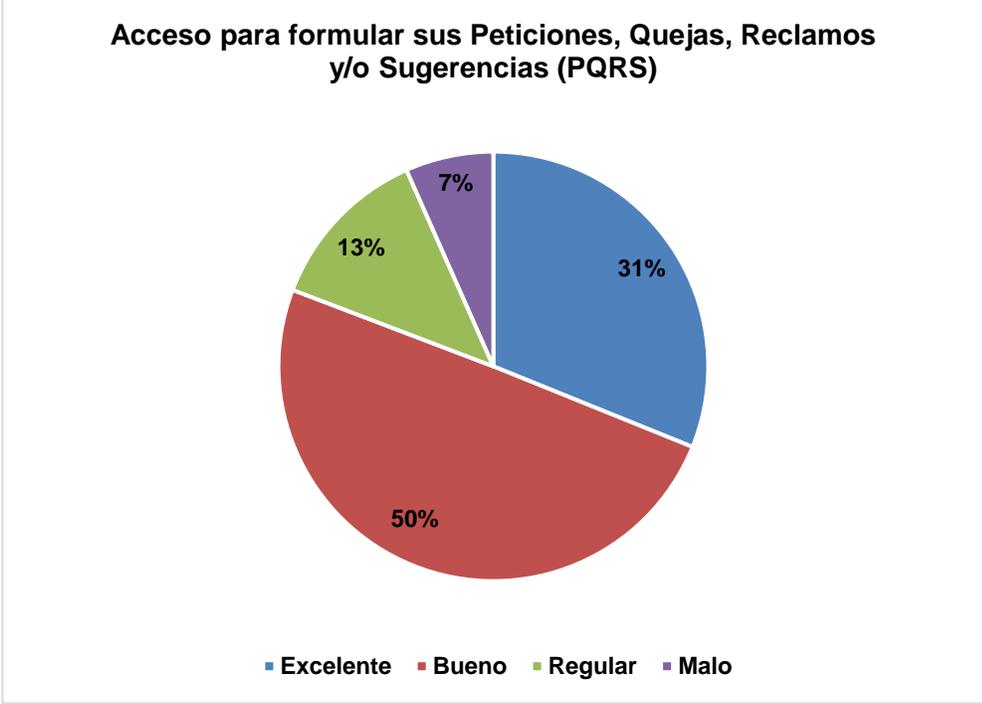
Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

En relación con la claridad de la información proporcionada por la entidad en las respuestas a las PQRS, el 43% de los encuestados calificó la claridad como excelente, mientras que el 39% la consideró buena. En general, el 82% de los encuestados percibió la información clara en sus respuestas.

- **Accesibilidad para la formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)**

El acceso para formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	47	31%	31%
Buena	75	50%	81%
Regular	19	13%	93%
Mala	10	7%	100%
<b>Total</b>	151	100%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

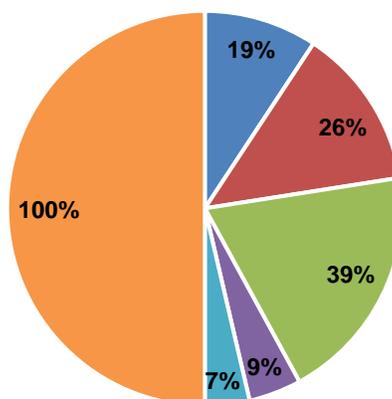
En cuanto a la accesibilidad para formular PQRS el 50% de los encuestados la califico como bueno, el 31% como excelente, el 13% regular y un 7% malo. En términos generales el 81% de los encuestados califico en aspecto positivo este punto.

- **Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)**

¿Qué tan satisfecho esta con el tiempo de respuesta de sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Altamente satisfecho	28	19%	19%
Muy satisfecho	40	26%	45%
Satisfecho	59	39%	84%
Poco satisfecho	13	9%	93%
Completamente insatisfecho	11	7%	100%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>1</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

### Satisfacción con el tiempo de respuesta



■ Altamente satisfecho      ■ Muy satisfecho      ■ Satisfecho  
 ■ Poco satisfecho      ■ Completamente insatisfecho      ■ Total

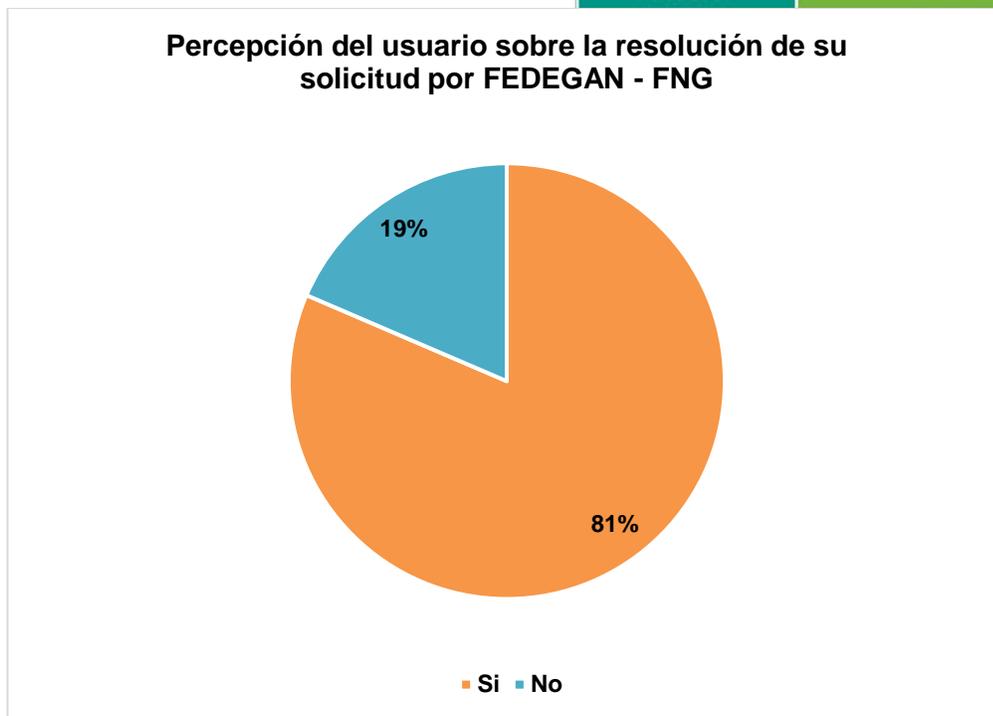
Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024

En relación con la satisfacción, el 39% de los encuestados indicaron estar satisfecho con el tiempo de respuesta de sus PQRS, el 26% muy satisfecho y el 19% altamente satisfecho. En total, el 84% de los encuestados manifestaron estar satisfechos. Para el próximo semestre, se realizará una evaluación para identificar los procesos que presentan demoras en los tiempos de respuesta, con el propósito de garantizar una atención más ágil y oportuna para los usuarios.

- **Percepción del usuario sobre la resolución de su solicitud por FEDEGAN - FNG**

¿Su solicitud fue resuelta por la Fedegan - FNG?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	123	81%	81%
No	28	19%	100%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024



**Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS) 2024**

En cuanto a la resolución de las solicitudes, el 81% de los encuestados indicó que su solicitud fue resuelta, mientras que el 19% expresó que no lo fue. Dado que la encuesta se implementó durante el segundo semestre de 2024, se planea, para el primer semestre de 2025, ajustar el formato de la encuesta para permitir que los usuarios proporcionen su nombre y correo electrónico de manera voluntaria. Esto permitirá verificar las solicitudes enviadas y ofrecer una respuesta adicional en caso de ser necesario.

Por otro lado, se les solicitó a los encuestados que expresarán comentarios sobre aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan, a continuación se presentan los resultados:

<b>Aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan</b>
Agradecemos de corazón de parte de los 120 adultos mayores del hogar san jose de pamplona - Norte de Santander
Agradecerle a FEDEGAN por atender el requerimiento de manera oportuna y suficiente
Agradecimientos por la oportuna respuesta a la solicitud.
Gracias
Buen trabajo
Buena respuesta
Buenas tardes. La Junta de Acción Comunal Vereda la Región Laguna del Pilar del municipio de la Guajira está conformada por un grupo de 31 afiliados todos en nivel de pobreza baja, son personas que viven del trabajo de cada día y necesitamos que la empresa FEDEGAN nos ingrese en los programas de ayuda alimentaria mensual y demás programas que tengan de ayuda campesina. Aprovechamos para presentarle nuestra gratitud a esta empresa en La Guajira representada por el Doctor Lacides Calderon quien nos ha visitado y ha hecho presencia en nuestra comunidad con varios talleres referente al manejo de cría de ganados, vacunación y otros temas que han sido de gran ayuda para fortalecer los conocimientos en lo relacionado con la productividad agropecuaria Gracias.
buenos días he pasado dos solicitudes de reembolso de mi dinero que lo tenía en depósito en su entidad pero por el momento no me han dado ninguna respuesta positiva a mi solicitud, les agradecería si me pueden reembolsar mi dinero o una respuesta ya que no me han resuelto nada
Contar con el sistema de retroalimentación de las peticiones constituye un elemento de calidad. Ahora, frente al carácter propositivo organizacional, considero se queda corto en proceso de lograr amparar el trabajo intelectual, creativo y genético en el marco de la promoción y liderazgo de iniciativa legislativa que apunte a construir el Departamento Administrativo de Patentes, sacando del ostracismo al que está sumida dicha área de trabajo en la super de industria y comercio perdiendo su potencial como política pública nacional.
Es un método eficiente de servicio al cliente
Falta de atención al cliente
Falta de Chapetas para Bruselas me dejaron sin chapotear 6 terneras que falta de respeto y de compromiso
Fedegan ha proporcionado la información que legalmente puede ofrecer. Si bien he recibido respuestas útiles, no toda la información que requiero ha sido posible obtenerla. Sin embargo, espero el momento en que pueda sustentar legalmente mis peticiones para que Fedegan pueda acceder a resolverlas en forma completa. Muchísimas gracias por su valiosa gestión!
FEDEGAN proporcionó una respuesta acertada y de orientación al requerimiento.
Felicidades
Felicitaciones por el respaldo gremial
Gracias por la atención prestada, ayudar a resolver inquietudes Buen día Dios los bendiga familia FEDEGAN. Gracias por preocuparte por el bienestar de todos los ganaderos de Colombia, en cabeza del doctor José Félix Lafaurie presidente, al doctor Carlos Gustavo Trujillo comité ganaderos Tolima
Gracias por su respuesta oportuna
La información debería venir más clara, más detallada para su fácil entendimiento.
Lo único que puedo decir es los ciclos son muy cortos sobre todo el de noviembre y febrero
Me gustaría que el presidente de FEDEGAN me ayudara con un asunto humanitario. Tengo un hijo médico internista detenido en Venezuela acusado injustamente de terrorismo y el doctor José Félix puede ayudarme dado que él hace parte de la mesa de diálogo del gobierno de Gustavo Petro.
Mejorar más la página?
Muy agradecidos con la persona que nos dio respuesta, Natalia, estadísticas muy valiosas. Muchas Gracias

<b>Aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRS presentadas a través de la página web de Fedegan</b>
Ningún comentario negativo simplemente que el servicio aparte de ser muy bueno siga siempre con esa expectativa mejorando cada vez mas
Ninguno
Ninguno
Ninguno, muchas gracias
No
No
No fui incluido en la programación del ciclo de vacunación a pesar de estar inscrito y con inventario actualizado ante el ICA. Se vacuno con posterioridad y no me fueron incluidas 10 cabezas de ganado en el inventario.
No me dieron respuesta.
Nunca respondieron
Por favor, las personas que realizan la vacunación deben ser organizadas , informar a tiempo, este ciclo nunca hubo información precisa pues en la fecha convenida no llegó el vacunados y luego llega sin avisar o a deshoras.
prueba
Que fedegan ayude pequeños ganaderos a mejor las cría con cruces de ganado de rasas tipo leche y carne que resulte en nuestro medio con Asesoría y control y precio del producto a precio que el pequeños ganadero quede satisfecho
quiero saber si podemos contar con algún subsidio para
Realizar alianza con policía judicial Dijin en temas de jurisdicción especiales o justicia transicional para las pronta respuestas de las mismas
Saludos desde Montería
Se toman demasiado tiempo para no dar ninguna solución, pura burocracia
Seguir mejorando cada día...
Sería muy bueno poder priorizar las respuestas, generar un enlace o usuario para nosotros los funcionarios de la Policía Judicial DIJIN poder realizar verificaciones, lo anterior Con el fin de generar celeridad en procesos investigativos
Si buen dia.FEDEGAN me ha resuelto mis peticiones quejas y reclamos pero sigo teniendo problemas con el ICA regional Cundinamarca Región del Guavio Municipio de Gachetá. con los operadores del ciclo de vacunación que siguen realizando acciones que me afectan mis propios recurso y mi pocos ganados. Gracias
sí tengo sugerencias, sería bueno que los usuarios de fedegan obtuvieran información de sus bienes fácil a través de la página de fedegan donde se pueda con el número de documento descargar su consolidado.
Siempre me han atendido, incluso en horas no hábiles. Estoy muy satisfecho
Solo agradecer enormemente a fedegan por ayudar a miles de personas pobres de nuestro país mil y mil gracias
Tiempo de respuesta excelente
Todo fue muy fraterno y atenta la atención y aclaración de dudas.
Tratar los temas solicitados a mayor profundidad
Una entidad muy selectiva y llena misoginia frente a los pequeños ganaderos los cuales solicitan apoyo jurídico y técnico, el cual al no pertenecer a elite burocrática de parásitos que se adueñan de la federación

De acuerdo con la tabla anterior sobre los aspectos positivos y/o aspectos por mejorar se evidencia una amplia variedad de percepciones. Entre los aspectos positivos, se pudo evidenciar que muchos usuarios expresaron agradecimiento por la atención oportuna, resolución de sus solicitudes y la disposición para ayudar a los ganaderos, destacando el tiempo de respuesta y la información recibida.

Sin embargo, también surgieron aspectos por mejorar, como la falta de atención al cliente, falta de información detallada y otros aspectos relacionados con los procesos de la organización como problemas en la vacunación, la atención de los ganaderos en los ciclos de vacunación entre otros.

En general, los comentarios reflejan una valoración positiva de la gestión de las PQRS, sin embargo se identifican oportunidades de mejora que se revisarán con el fin de asegurar una mejor atención a las solicitudes de los usuarios y resolución oportuna de sus inquietudes.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que, con el desarrollo de este programa, seguimos respondiendo a las necesidades planteadas por los usuarios y el personal de Fedegan-FNG.

Durante el año 2024 , se recibieron 1.004 PQRS, de las cuales 892 estuvieron contenidas peticiones (Derechos de petición, solicitudes de información otras solicitudes, estadísticas de inventarios, entre otros) y 112 quejas o reclamos, en los diferentes procesos. En contraste, en el año 2023, se registraron 1.674 PQRS, de las cuales 1.590 abordaron solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias, entre otros, y 84 estuvieron relacionadas con quejas en diversas áreas.

Por otro lado, se observa que el 34% de las PQRS recibidas son solicitudes de información, el 30% a otras solicitudes, el 16% corresponde solicitudes de certificación, y el 20% restante pertenece a derecho de petición, información de otras estadísticas, estadísticas de inventario bovino y bufalino, y quejas o reclamos. Además, el tiempo promedio de respuesta sigue dentro de los parámetros establecidos, con un promedio de 8 días.

Sin embargo, con la implementación de la encuesta de satisfacción de la Atención de PQRS, se han identificado oportunidades de mejora, como la modificación de la encuesta para identificar mejor al usuario y poder brindarle una respuesta más detallada en caso de ser necesario. También, es importante revisar los procesos que presentan demoras en las respuestas, con el fin de garantizar respuestas más oportunas.