

INFORME DE PQRS AÑO 2021

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS	3
TIPOLOGIA DE LAS PQRS	6
– Información orientación del hato ganadero por municipios y departamentos.	7
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 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 AÑO 2021

Durante el año 2021, se respondieron 643 PQRS, de 601 de las cuales estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 42 quejas, en las diferentes áreas, como las que se muestran a continuación:

PQRS Tramitadas año 2021

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	1	24	25	25
Proceso Direccionamiento y planeación	2	114	116	116
Proceso Ciencia y tecnología	0	14	14	14
Proceso de Fomento al consumo	0	10	10	10
Proceso de Gestión de Información	0	1	1	1
Proceso de Gestión de Recursos Físicos	0	2	2	2
Proceso de Operación y Logística	0	3	3	3
Proceso Dirección Jurídica	0	68	68	68
Proceso Gestión Financiera	0	3	3	3
Proceso Gestión Humana	0	14	14	14
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1	0	1	1
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	0	10	10	10
Proceso Salud animal	38	338	376	376
<u>TOTAL</u>	42	601	643	643



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

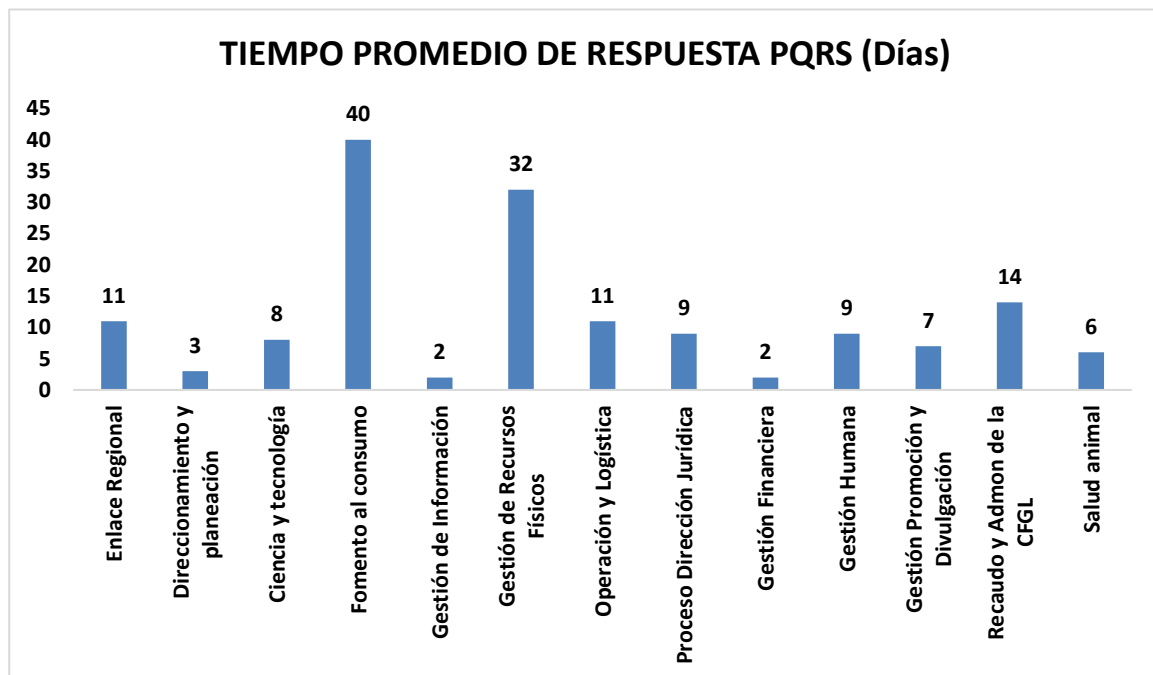
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

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 2021

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)	N° DE PQRS
Enlace Regional	11	25
Proceso Direccionamiento y planeación	3	116
Proceso Ciencia y tecnología	8	14
Proceso de Fomento al consumo	40	10
Proceso de Gestión de Información	2	1
Proceso de Gestión de Recursos Físicos	32	2
Proceso de Operación y Logística	11	3
Proceso Dirección Jurídica	9	68
Proceso Gestión Financiera	2	3
Proceso Gestión Humana	9	14
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	7	1
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	14	10
Proceso Salud animal	6	376
<u>PROMEDIO TOTAL</u>	12	50

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 12 días, por lo que es importante indicar que el tiempo de respuesta se encuentra cumpliendo con lo estipulado en el procedimiento.

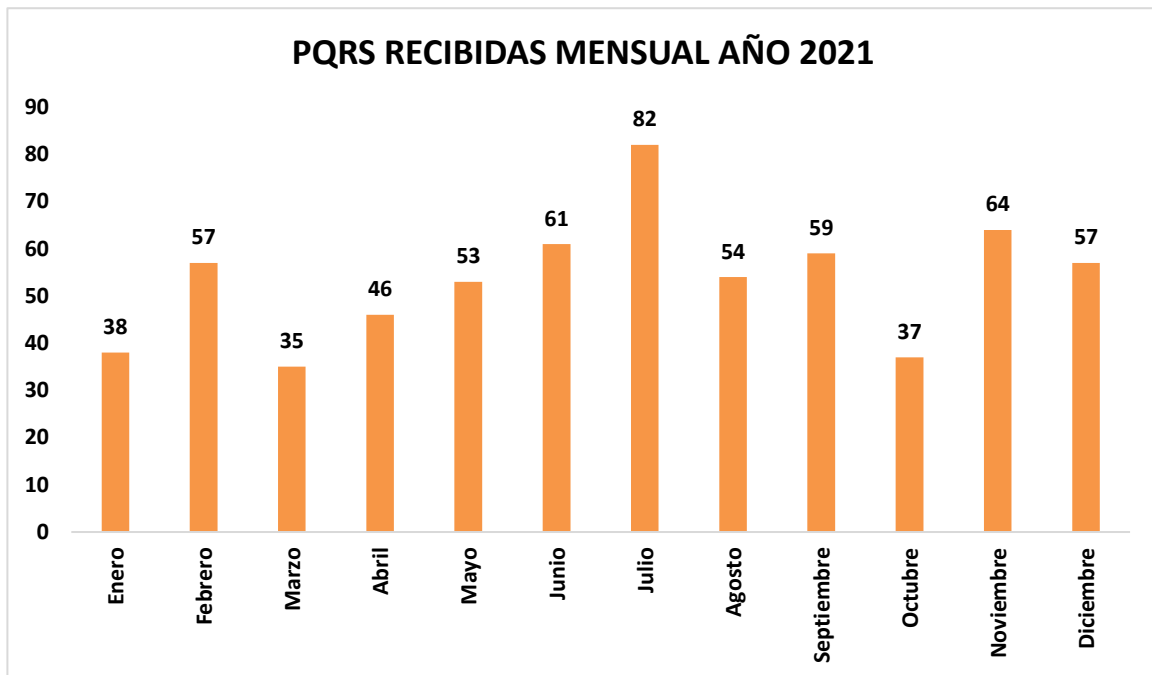


PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL AÑO 2021

Durante el año 2021, se respondieron un total de 643 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	53
Junio	61
Julio	82
Agosto	54
Septiembre	59
Octubre	37
Noviembre	64
Diciembre	57
TOTAL RECIBIDAS	643



Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron julio con 82 PQRS, noviembre con 64 PQRS y junio con 61 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 año 2021.

Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL
Denuncia	1
Derecho de petición	38
Estadísticas de inventario	8
Otras estadísticas	18
Otras solicitudes	88
Reclamo o queja	50
Solicitud de certificación	259
Solicitud de información	181
TOTAL	643

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 2021.

Entidades	Temática de necesidades de información
Fundaciones, Alcaldía o ciudadanía ganaderos.	- Información orientación del hato ganadero por municipios y departamentos. - Inventario bovino nacional por departamentos y municipios.

ENTRADAS DE PQRS

El siguiente cuadro podemos evidenciar que para el año 2021 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.

ENTRADA	TOTAL
Correspondencia	1
Email	184
Formulario web	450
Físico	8
TOTAL RECIBIDAS	643

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 hubo total de 643 PQRS, de las cuales un 58% de las PQRS pertenecían al Proceso de Salud Animal, un 18% de las PQRS al Proceso de Direccionamiento y Planeación, un 11% de las PQRS al Proceso de Dirección Jurídica y un 13% de las PQRS a los demás procesos de la organización.

En el año 2021, es importante tener en cuenta que el 86% 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 14% restante de las PQRS pertenecen a otras solicitudes.