

INFORME DE PQRS AÑO 2022

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS	3
TIPOLOGIA DE LAS PQRS	6
TIPO DE USUARIO.....	7
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS.....	9
CONCLUSIONES.....	10

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 en el año 2022 con el fin 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 AÑO 2022

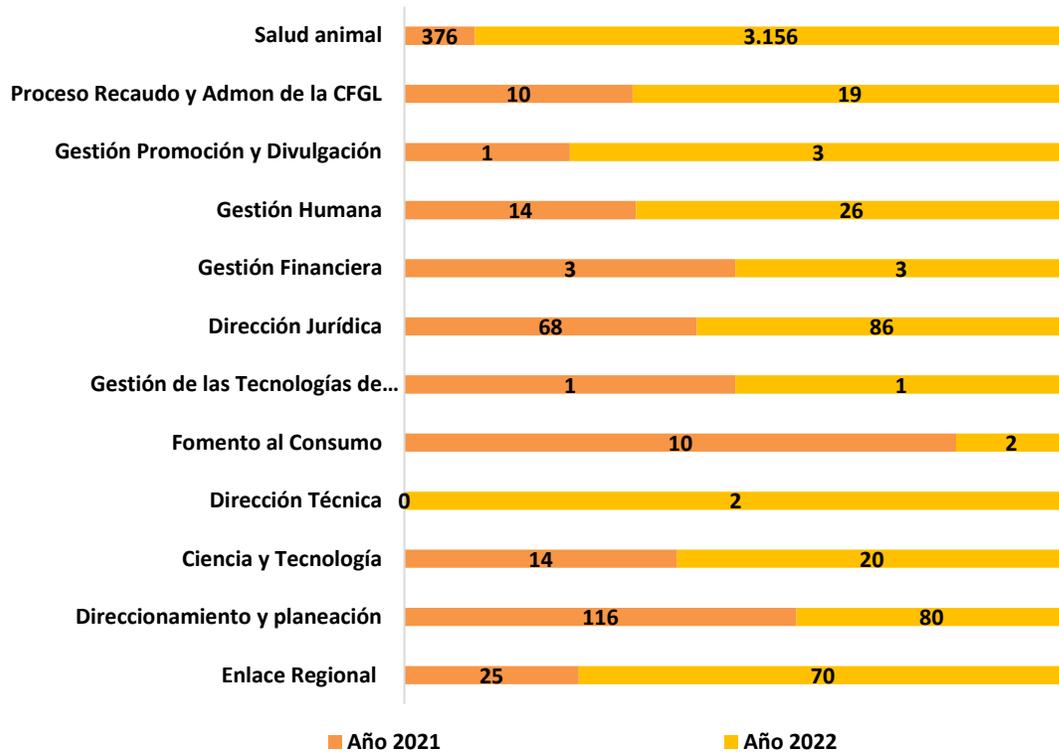
Durante el año 2022, se recibieron 3.468 PQRS, de las cuales 3.384 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 84 quejas, en las diferentes áreas, como se muestra a continuación:

PQRS Tramitadas Año 2022

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	0	70	70	70
Direccionamiento y planeación	12	68	80	80
Ciencia y Tecnología	1	19	20	20
Dirección Técnica	1	1	2	2
Fomento al Consumo	0	2	2	2
Gestión de las Tecnologías de Información	0	1	1	1
Dirección Jurídica	2	84	86	86
Gestión Financiera	1	2	3	3
Gestión Humana	0	26	26	26
Gestión Promoción y Divulgación	1	2	3	3
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	0	19	19	19
Salud animal	66	3.090	3.156	3.156
TOTAL	84	3.384	3.468	3.468

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2022

REPORTE PQRS AÑO 2022



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2022

Se puede evidenciar que, las áreas con mayores requerimientos son Salud Animal con 3.156 PQRS, Dirección Jurídica con 86 PQRS y Direcciónamamiento y Planeación CON 80 PQRS.

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

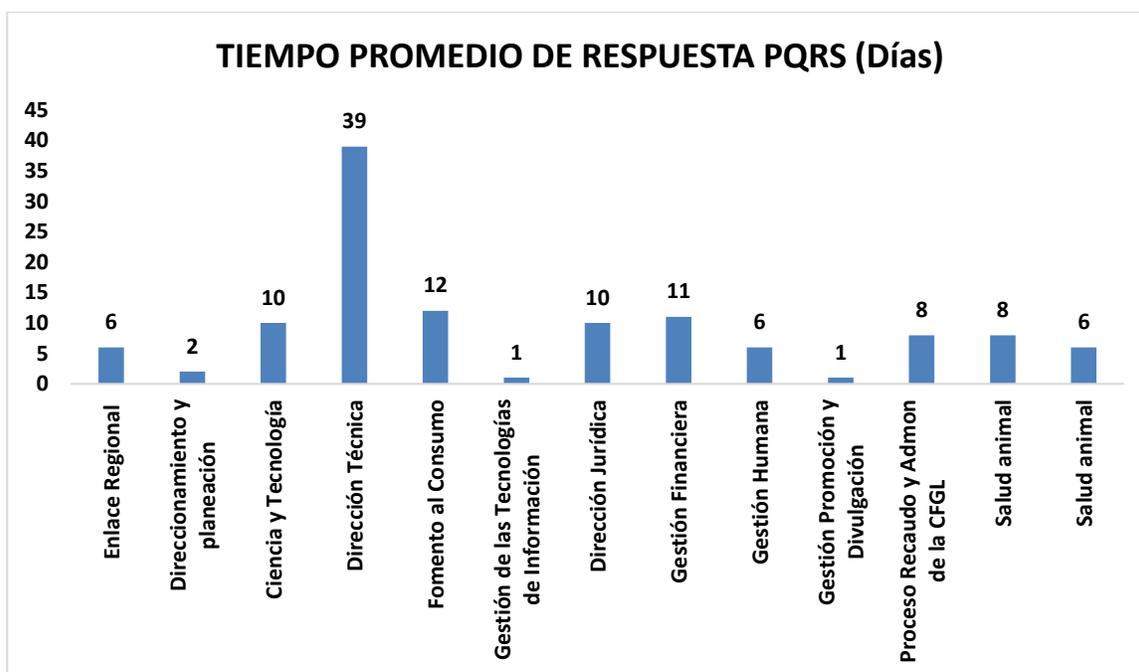
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG, el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte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

Tiempos de respuesta PQRS Año 2022

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	6
Direccionamiento y planeación	2
Ciencia y Tecnología	10
Dirección Técnica	39
Fomento al Consumo	12
Gestión de las Tecnologías de Información	1
Dirección Jurídica	10
Gestión Financiera	11
Gestión Humana	6
Gestión Promoción y Divulgación	1
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	8
Salud animal	8
PROMEDIO TOTAL	10

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022

El promedio de respuesta en general de las PQRS es de 10 días, por lo que es importante indicar que el tiempo de respuesta se encuentra cumpliendo con lo estipulado en el procedimiento.



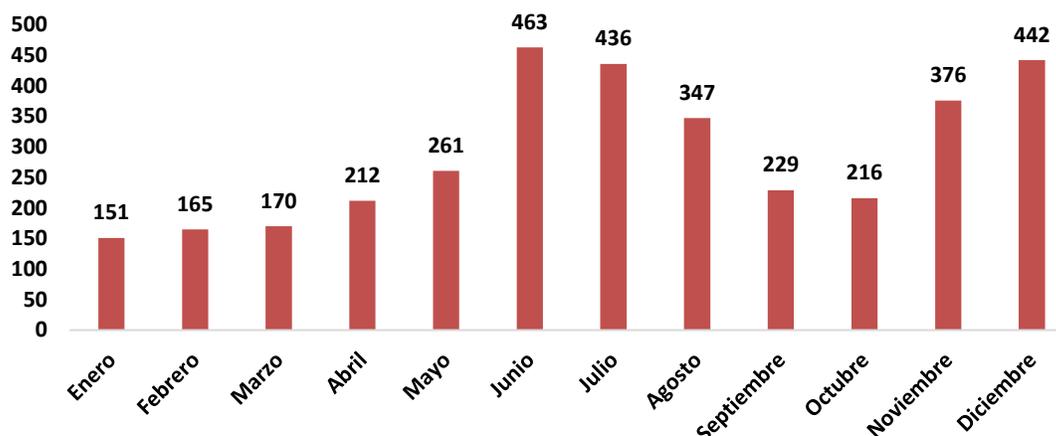
Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022
PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE AÑO 2022

Durante el año 2022, se recibieron un total de 3.468 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
Julio	436
Agosto	347
Septiembre	229
Octubre	216
Noviembre	376
Diciembre	442
TOTAL RECIBIDAS	<u>3.468</u>

PQRS RECIBIDAS MENSUAL AÑO 2022



Fuente: Reporte de PQRS Año 2022

Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron junio con 463 PQRS, diciembre con 442 PQRS y julio con 436 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue enero con 151 PQRS.

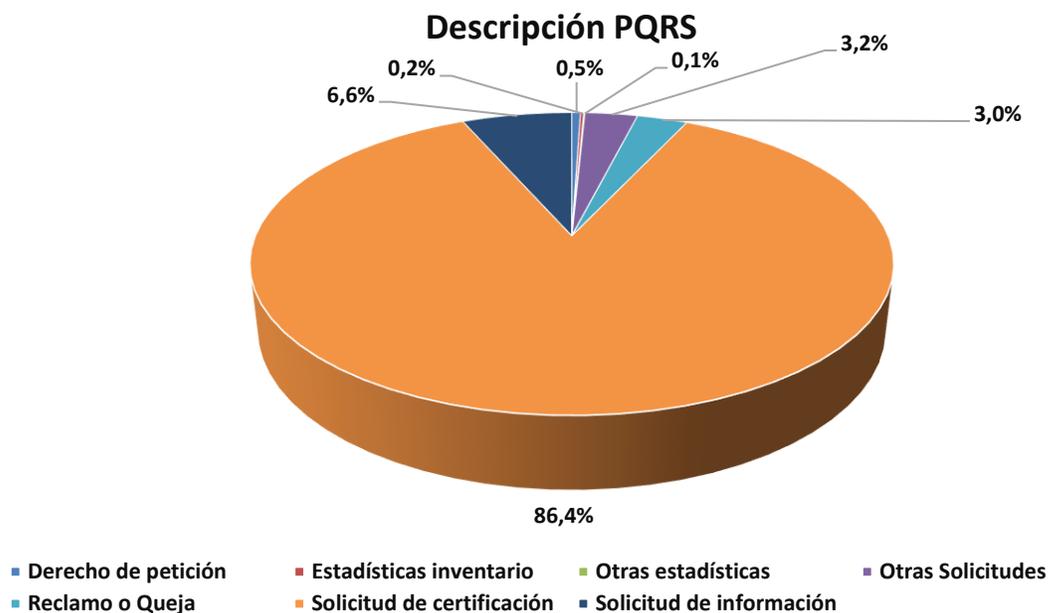
TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas durante el año 2022:

Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Derecho de petición	18	0,5%
Estadísticas inventario	7	0,2%
Otras estadísticas	2	0,1%
Otras Solicitudes	110	3,2%
Reclamo o Queja	105	3,0%
Solicitud de certificación	2.997	86,4%
Solicitud de información	229	6,6%
TOTAL	3.468	100%

Fuente: Reporte de PQRS Año 2022



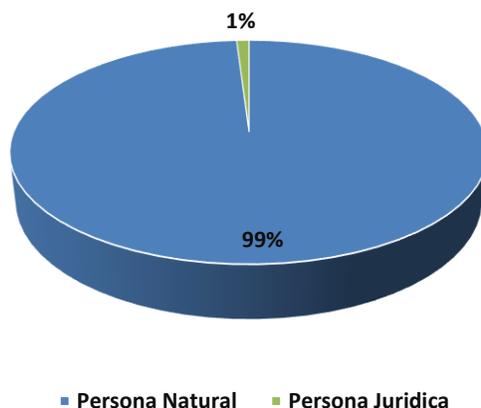
Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022

Se puede evidenciar que el 86,4% de las PQRS son solicitudes de certificación, 6,6% son solicitudes de información y el 7 % pertenece a derecho de petición, información de otras estadísticas, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras solicitudes y quejas y reclamos.

TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Persona natural	3.423	99%
Persona Jurídica	45	1%
<u>TOTAL</u>	<u>3.468</u>	<u>100%</u>

Tipo de usuario



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022

De los 3.468 PQRS recibidas en el año, 3.423 que corresponden al 99 %, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que las restantes 45, que corresponden al 1%, fueron realizados por Personas Jurídicas. 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:

Entidades	Temática de necesidades de información
Universidades, Alcaldía, Gobernaciones Centro Internacional de Agricultura Tropical CIAT ciudadanía Ganaderos	<ul style="list-style-type: none"> • Información de inventario bovino y bufalino año 2021 • Información de inventario ganadero y predios a nivel municipal (año 2000 – 2005) • Información estadística general ganadera del departamento de Boyacá • Información estadística ganadero disponible del departamento de Cundinamarca y el municipio de Topaipí con fecha de corte I ciclo 2022 • Información del número de cabezas de ganado que había a nivel municipal en el año 1980 • Información de ganado, localización y tamaño • Información estadística de inventario bovino y bufalino

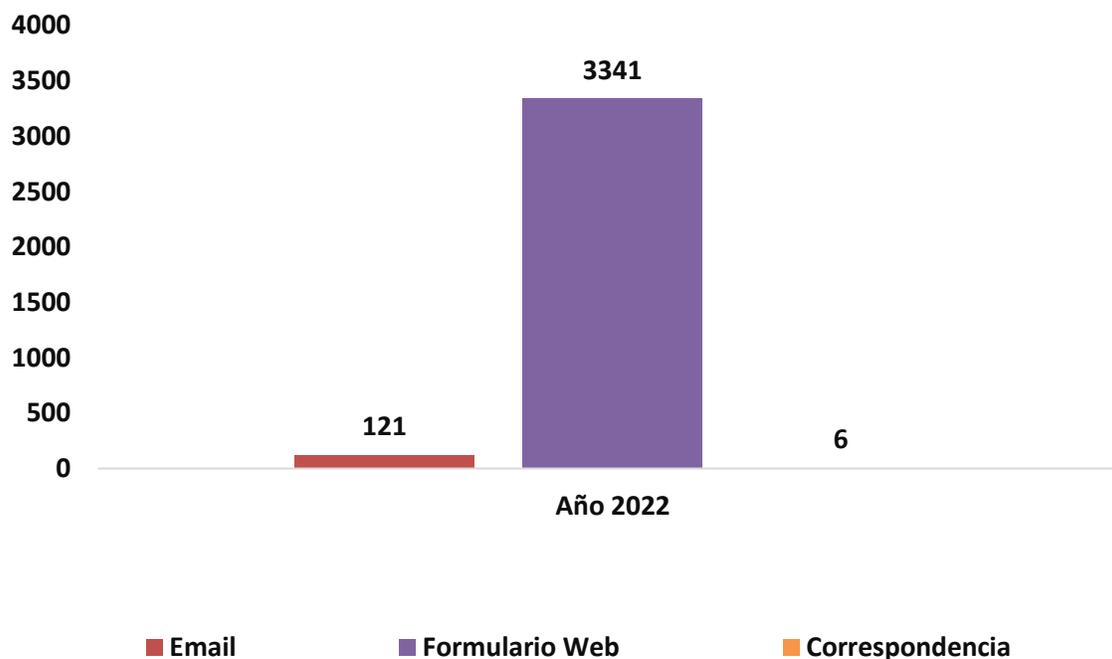
Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que durante el 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.

ENTRADA	TOTAL
Correspondencia	6
Email	121
Formulario WEB	3.341
<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>3.468</u>

Caracterización PQRS – Canal de recepción



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2022

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.

Para el año el año 2022, se recibieron un total de 3.468 PQRS de las cuales 3.384 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 84 quejas, mientras que para el año 2021 se recibieron un total de 643 PQRS de las cuales 601 contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 42 quejas.

Evidenciando las cifras del año 2022, el incremento comparado con respecto al año 2021 de PQRS recibidas es de 439% lo que indica que cada vez más nuestros clientes conocen esta herramienta de acceso a la información y la utilizan.

En el año 2022 es importante tener en cuenta que el 96,8% de los requerimientos fueron registrados en las siguientes tipologías: solicitudes de información, solicitud de certificación, reclamo o quejas, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras estadísticas y derechos de petición y el 3,2% restante de las PQRS fueron otras solicitudes. Así mismo, se evidencia que el 96% de PQRS se reciben a través del formulario que se encuentra publicado en la pagina web de Fedegan – FNG.