

INFORME DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2023

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
PQRS TRAMITADAS I SEMESTRE 2023.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS	3
PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2023.....	5
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 primer semestre del año 2023 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 I SEMESTRE 2023

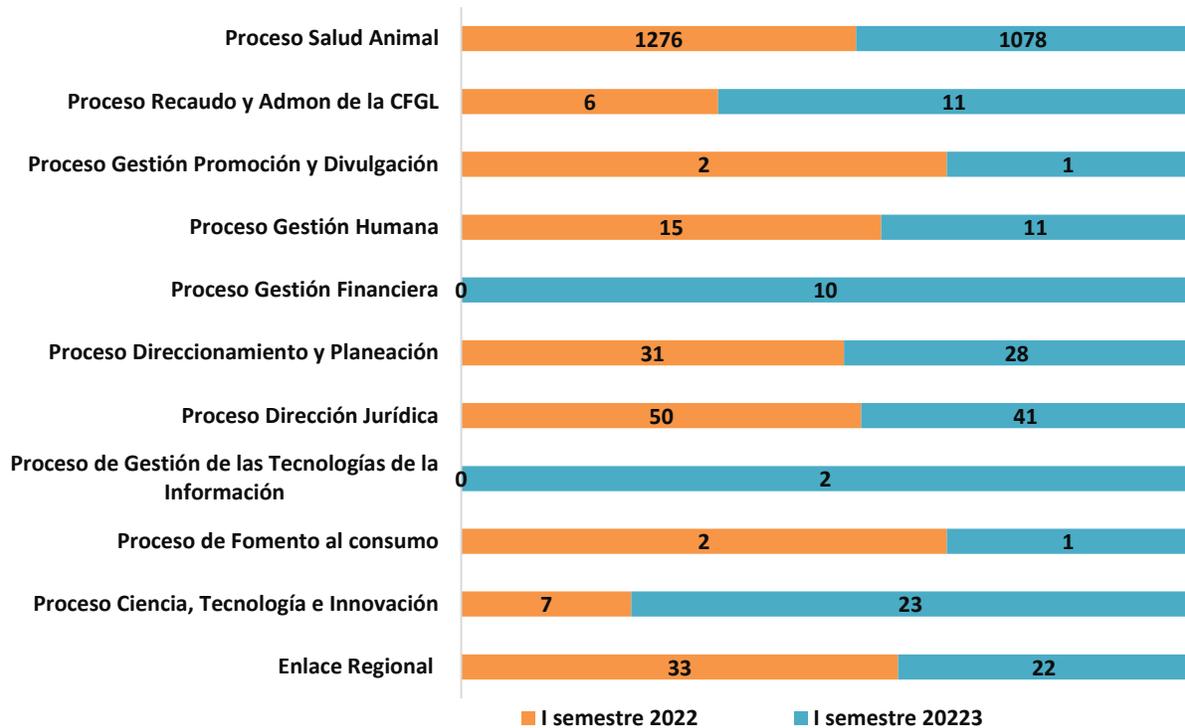
Durante el primer semestre del año 2023, se recibieron 1.228 PQRS, de las cuales 1.203 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 25 quejas, en las diferentes áreas, como se muestra a continuación:

PQRS Tramitadas I Semestre año 2023

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	0	22	22	22
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	0	23	23	23
Proceso de Fomento al Consumo	0	1	1	1
Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información	0	2	2	2
Proceso Dirección Jurídica	0	41	41	41
Proceso Direccionamiento y Planeación	1	27	28	28
Proceso Gestión Financiera	0	10	10	10
Proceso Gestión Humana	0	11	11	11
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	0	1	1	1
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	0	11	11	11
Proceso Salud Animal	24	1054	1078	1078
TOTAL	25	1.203	1.228	1.228

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2023

REPORTE I SEMESTRE PQRS AÑO 2023



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2023

Se puede evidenciar que, las áreas con mayores requerimientos son Salud Animal con 1.078 PQRS, Dirección Jurídica con 41 PQRS y Direccionamiento y Planeación con 28 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.

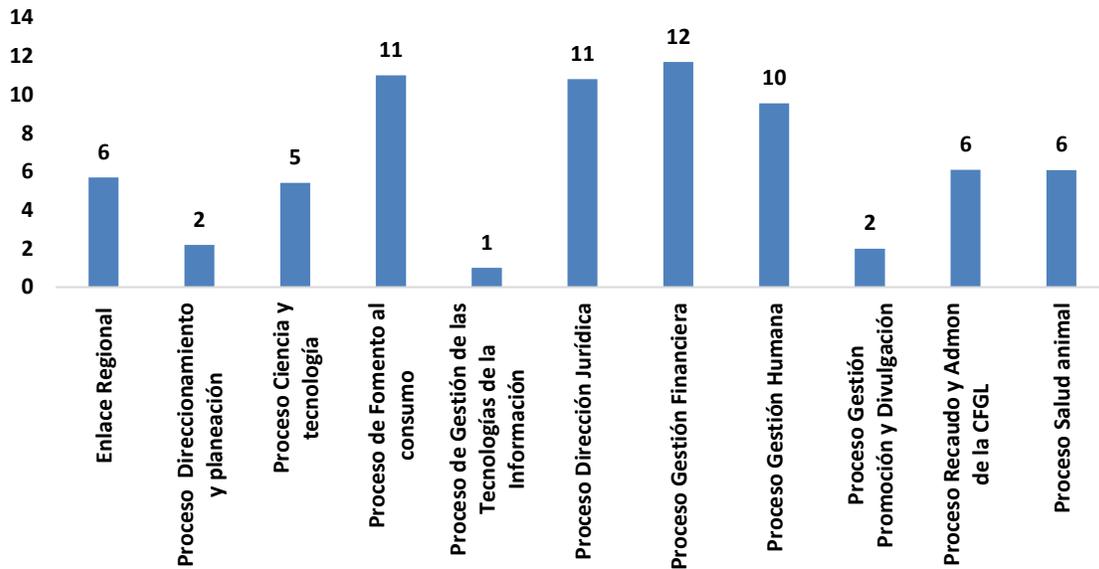
Tiempos de respuesta PQRS I Semestre 2023

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	6
Proceso Direccionamiento y Planeación	2
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	5
Proceso de Fomento al Consumo	11
Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información	1
Proceso Dirección Jurídica	11
Proceso Gestión Financiera	12
Proceso Gestión Humana	10
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	2
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	6
Proceso Salud Animal	6
PROMEDIO TOTAL	7

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

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)



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE | SEMESTRE 2023

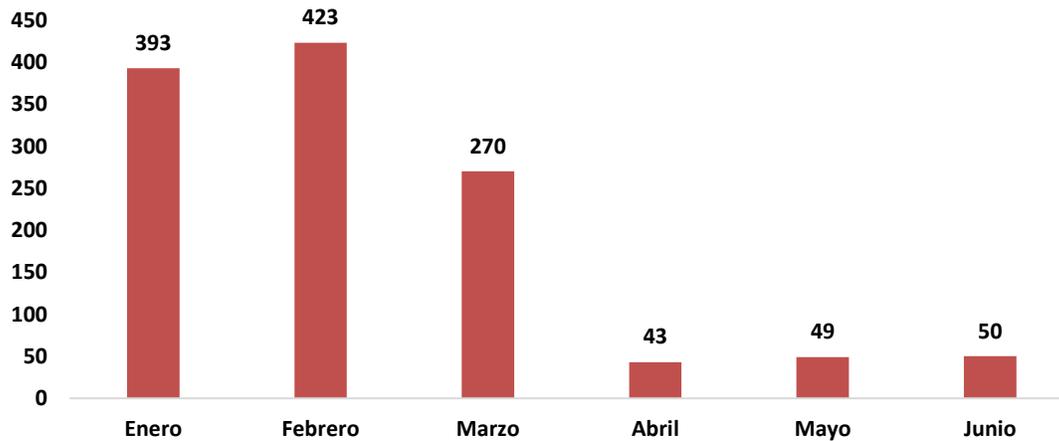
Durante el primer semestre del año 2023, se recibieron un total de 1.228 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

PQRS recibidas mensual

MES	TOTAL
Enero	393
Febrero	423
Marzo	270
Abril	43
Mayo	49
Junio	50
TOTAL RECIBIDAS	1.228

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

PQRS RECIBIDAS MENSUAL | SEMESTRE 2023



Fuente: Reporte de PQRS Año 2023

Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron febrero con 423 PQRS, enero con 393 PQRS y marzo con 270 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue abril con 43 PQRS.

TIPOLOGIA DE LAS PQRS

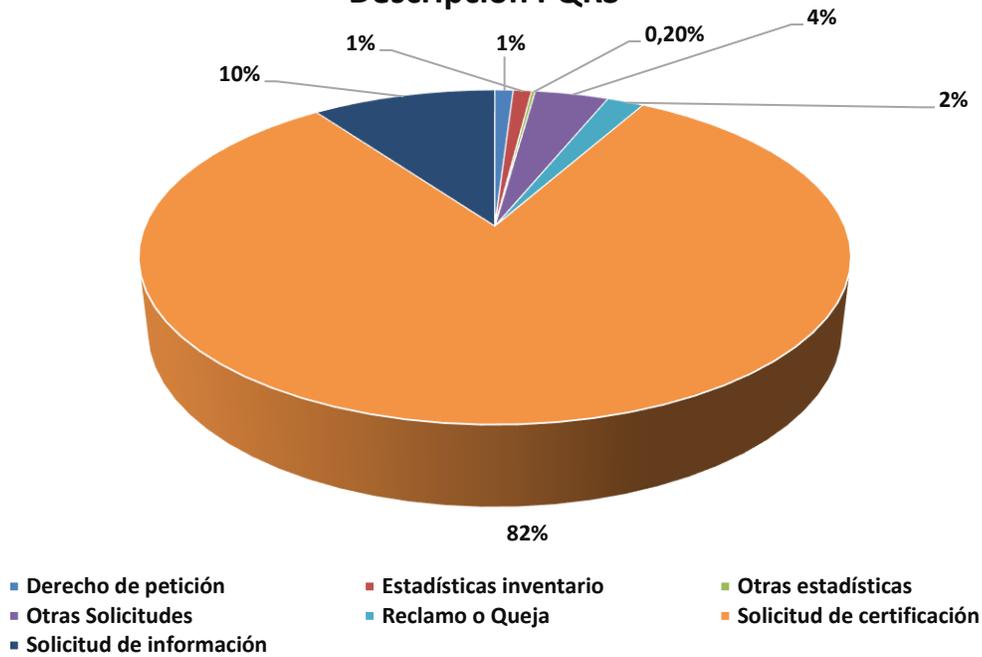
En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas durante el primer semestre del 2023:

Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Derecho de petición	13	1%
Estadísticas inventario	9	1%
Otras estadísticas	2	0.2%
Otras Solicitudes	49	4%
Reclamo o Queja	30	2%
Solicitud de certificación	1.005	82%
Solicitud de información	120	10%
<u>TOTAL</u>	<u>1.228</u>	<u>100%</u>

Fuente: Reporte de PQRS Año 2023

Descripción PQRS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

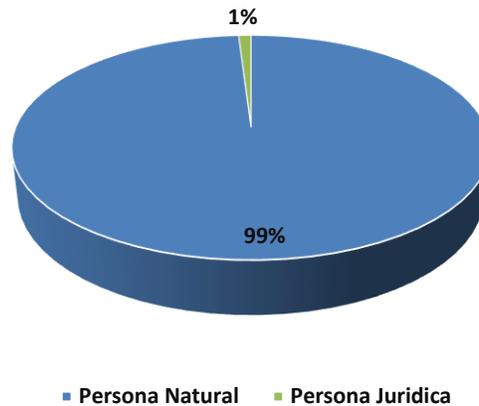
Se puede evidenciar que el 82% de las PQRS son solicitudes de certificación, 10% son solicitudes de información y el 8 % pertenece a derecho de petición, información de otras estadísticas, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras solicitudes y quejas y reclamos.

TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Persona natural	1.218	99%
Persona Jurídica	10	1%
<u>TOTAL</u>	<u>1.228</u>	<u>100%</u>

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

Tipo de usuario



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

De los 1.228 PQRS recibidas en el año, 1.218 que corresponden al 99 %, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que las restantes 10, que corresponden al 1%, fueron realizados por Personas Jurídicas.

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
Universidades, Fundaciones, Alcaldía, Gobernaciones, ciudadanía, ganaderos	<ul style="list-style-type: none"> • Información de inventario bovino y bufalino año 2022. • Inventario bovino y bufalino 2001-2018. • Información inventario bovino de los municipios de Antioquia, Cesar, Bolívar, Santander y Magdalena. • Inventario Bovino 2001 - 2018, en donde se encuentran datos a nivel Departamental y Municipal del censo bovino. • Información del inventario ganadero (segundos ciclos de vacunación), a partir del año 2001, hasta 2022. • Información inventario bovino en Mesetas – Meta, de los primeros y segundos ciclos de vacunación a partir del año 2019.

Entidades	Temática de necesidades de información
Universidades, Fundaciones, Alcaldía, Gobernaciones, ciudadanía, ganaderos	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario total de bovinos de los municipios de Agustín Codazzi, Bosconia y Valledupar (Cesar) • Inventario total de bovinos los municipios de San Juan del Cesar y Villanueva (La Guajira) • Inventario total de bovinos los municipios Florencia y Montañita (Caquetá) • Inventario total de bovinos los municipios Santa Rosa de Osos y Entrerriós (Antioquia)

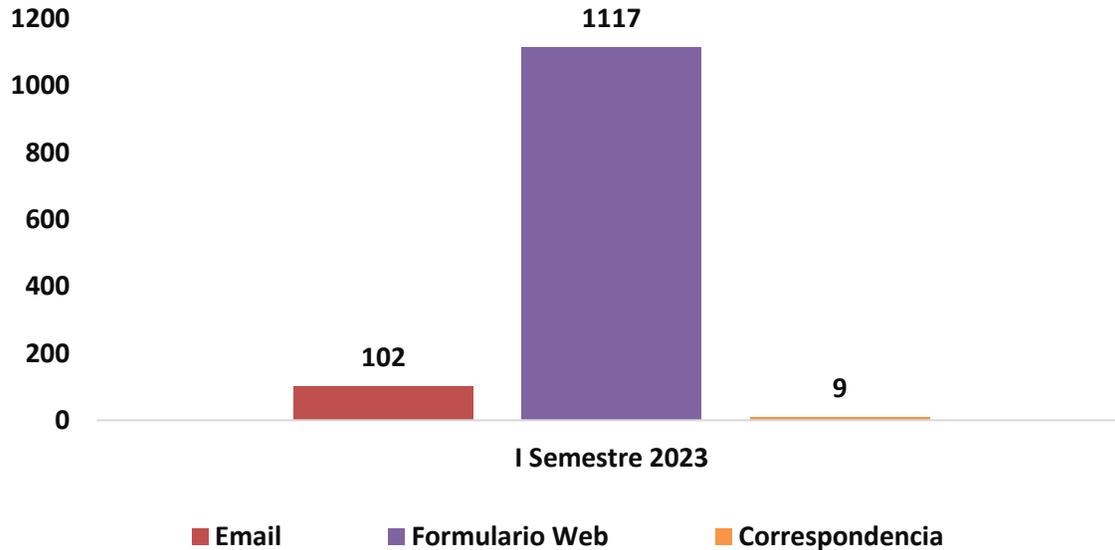
Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que durante el primer semestre del año 2023 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	9
Email	102
Formulario WEB	1.117
<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>1.228</u>

Caracterización PQRS – Canal de recepción



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2023

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.

Durante el primer semestre del año 2023, se recibieron 1.228 PQRS, de las cuales 1.203 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 25 quejas, en las diferentes áreas, mientras que para el primer semestre del año 2022, se recibieron 1.422 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. Evidenciando las cifras del primer semestre del 2023 se identifica disminución en las PQRS recibidas, debido a que en la página web se incluyó la consulta del RUV donde los ganaderos pueden consultar y descargar el RUV.

En el primer semestre del 2023 es importante tener en cuenta que el 96% 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 4% restante de las PQRS fueron otras solicitudes. Así mismo, se evidencia que el 91% de PQRS se reciben a través del formulario que se encuentra publicado en la página web de Fedegan – FNG.

Para este semestre se implementó la herramienta tecnológica GLPI que permite la gestión y llevar la trazabilidad de las PQRS recibidas a través del formulario de la página web.