

## INFORME DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2024

### CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                | 2  |
| PQRS TRAMITADAS I SEMESTRE 2024.....             | 2  |
| TIEMPO DE RESPUESTA PQRS .....                   | 3  |
| PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2024..... | 5  |
| TIPOLOGÍA DE LAS PQRS .....                      | 6  |
| TIPO DE USUARIO.....                             | 7  |
| CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS.....                | 9  |
| CONCLUSIONES.....                                | 10 |

## 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 en el primer semestre del año 2024 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 2024

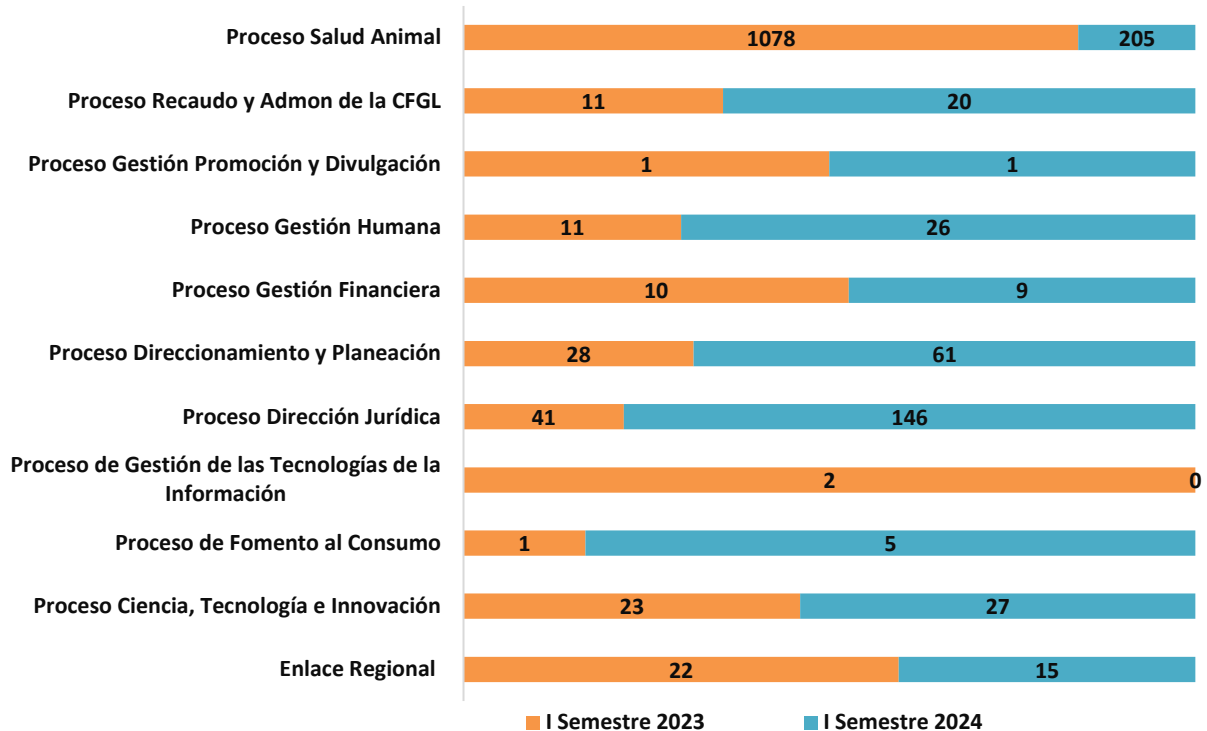
Durante el primer semestre del año 2024, se recibieron 515 PQRS, de las cuales 478 estuvieron contenidas en solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias entre otros y 37 quejas, en las diferentes áreas, como se muestra a continuación:

### PQRS Tramitadas I Semestre año 2024

| PROCESO IMPLICADO                        | PETICIÓN, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO. | QUEJAS    | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL CONTESTADAS |
|--|--|-----------|-----------------|-------------------|
| Enlace Regional                          | 15                                     | 0         | 15              | 15                |
| Proceso Direccionamiento y Planeación    | 61                                     | 0         | 61              | 61                |
| Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación | 26                                     | 1         | 27              | 27                |
| Proceso de Fomento al consumo            | 5                                      | 0         | 5               | 5                 |
| Proceso Dirección Jurídica               | 146                                    | 0         | 146             | 146               |
| Proceso Gestión Financiera               | 8                                      | 1         | 9               | 9                 |
| Proceso Gestión Humana                   | 24                                     | 2         | 26              | 26                |
| Proceso Gestión Promoción y Divulgación  | 1                                      | 0         | 1               | 1                 |
| Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL      | 20                                     | 0         | 20              | 20                |
| Proceso Salud Animal                     | 172                                    | 33        | 205             | 205               |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>478</b>                             | <b>37</b> | <b>515</b>      | <b>515</b>        |

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2024

## REPORTE I SEMESTRE PQRS AÑO 2024



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG año 2024

Se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS (39.81%) fueron recibidas por el proceso de Salud Animal, seguido por el Proceso Dirección Jurídica (28.35%) y el Proceso de Direccionamiento y Planeación (11.84%). El resto de los procesos tienen una participación significativamente menor.

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

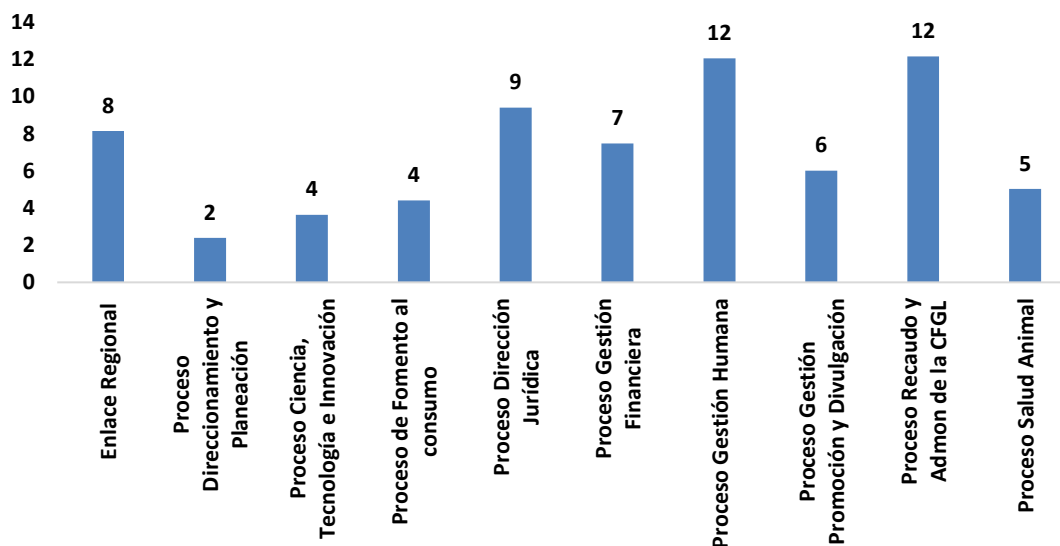
## Tiempos de respuesta PQRS I Semestre 2024

| PROCESO IMPLICADO                        | TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días) |
|--|--|
| Enlace Regional                          | 8  |
| Proceso Direccionamiento y Planeación    | 2  |
| Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación | 4  |
| Proceso de Fomento al consumo            | 4  |
| Proceso Dirección Jurídica               | 9  |
| Proceso Gestión Financiera               | 7  |
| Proceso Gestión Humana                   | 12                                       |
| Proceso Gestión Promoción y Divulgación  | 6  |
| Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL      | 12                                       |
| 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. El proceso con el menor tiempo de respuesta es Direccionamiento y Planeación.

### TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE I SEMESTRE 2024

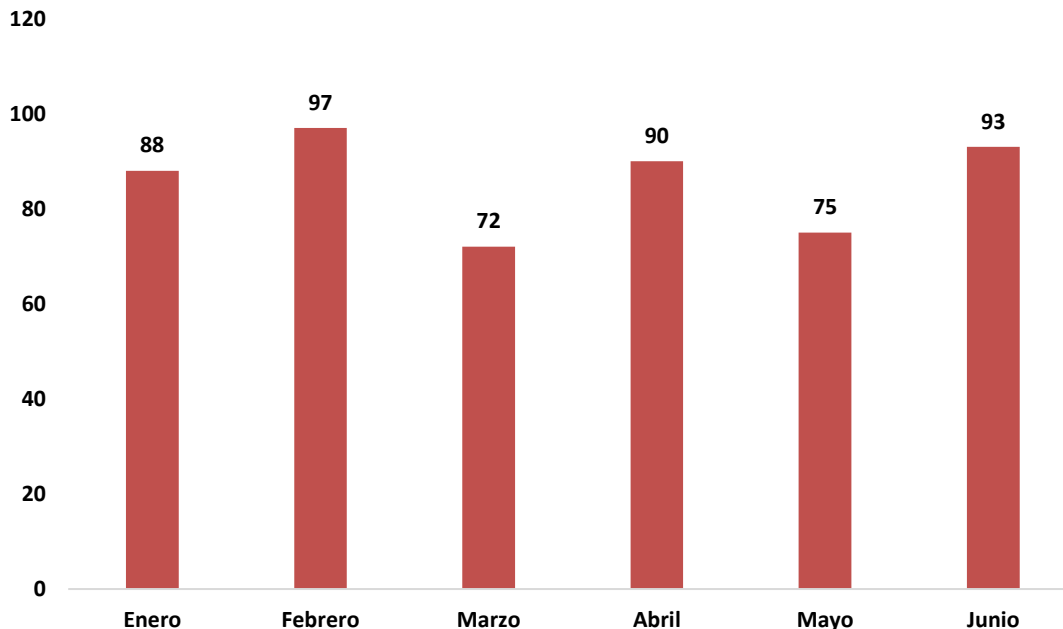
Durante el primer semestre del año 2024, se recibieron un total de 515 PQRS, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

#### PQRS recibidas mensual

| MES                    | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| Enero                  | 88         |
| Febrero                | 97         |
| Marzo                  | 72         |
| Abril                  | 90         |
| Mayo                   | 75         |
| Junio                  | 93         |
| <b>TOTAL RECIBIDAS</b> | <b>515</b> |

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

#### PQRS RECIBIDAS MENSUAL I SEMESTRE 2024



Fuente: Reporte de PQRS Año 2024

Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron febrero con 97 PQRS, junio con 93 PQRS y abril con 90 PQRS, y el mes con menor requerimiento fue marzo con 72 PQRS.

### TIPOLOGÍA DE LAS PQRS

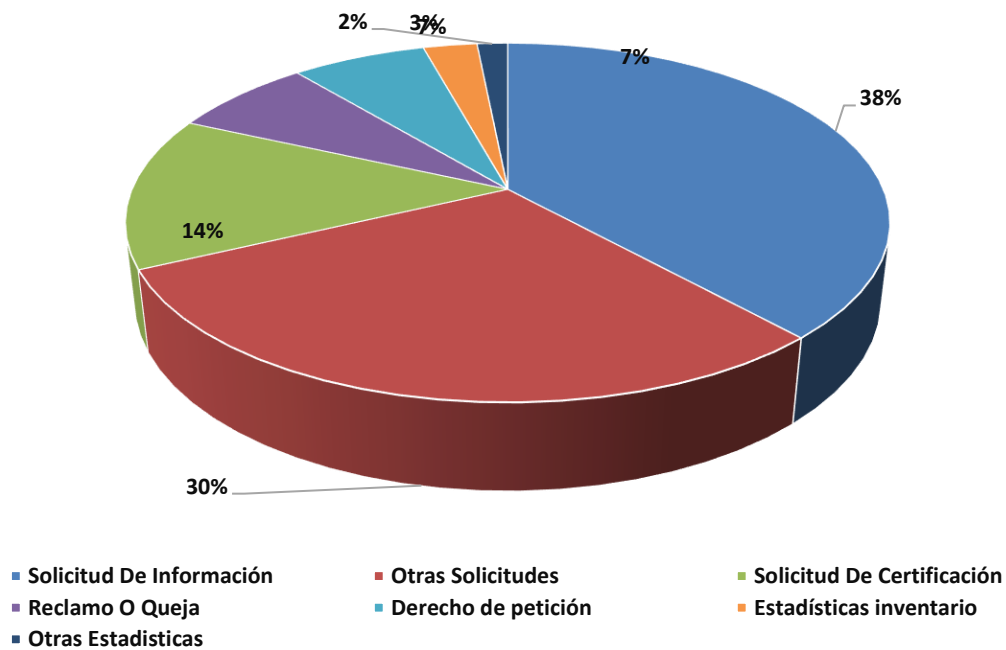
En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas durante el primer semestre del 2024:

#### Descripción PQRS

| DESCRIPCION PQRS           | TOTAL             | PORCENTAJE         |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| Solicitud De Información   | 197               | 38%                |
| Otras Solicitudes          | 153               | 30%                |
| Solicitud De Certificación | 71                | 14%                |
| Reclamo O Queja            | 37                | 7%                 |
| Derecho de petición        | 35                | 7%                 |
| Estadísticas inventario    | 14                | 3%                 |
| Otras Estadísticas         | 8                 | 2%                 |
| <b><u>TOTAL</u></b>        | <b><u>515</u></b> | <b><u>100%</u></b> |

Fuente: Reporte de PQRS Año 2024

### DESCRIPCIÓN PQRS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

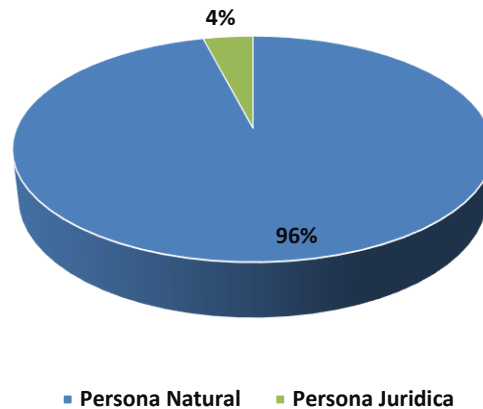
Se puede evidenciar que el 38% de las PQRS son solicitudes de información, 30% son otras solicitudes, 14% solicitudes de certificación y el 19 % pertenece a derecho de petición, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras estadísticas y quejas y reclamos.

### TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO  | TOTAL      | PORCENTAJE  |
|------------------|------------|-------------|
| Persona natural  | 492        | 96%         |
| Persona Jurídica | 23         | 4%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>515</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

### TIPO DE USUARIO



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

De los 515 PQRS recibidas en el año, 492 que corresponden al 96 %, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que las restantes 23, que corresponden al 4%, 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   |
|--|--|
| Comunidad o ciudadanía, ganaderos o entidades del sector público | <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> </ul> |



| Entidades  | Temática de necesidades de información  |
|--|---|
| Comunidad o ciudadanía, ganaderos o entidades del sector público | <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> |

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

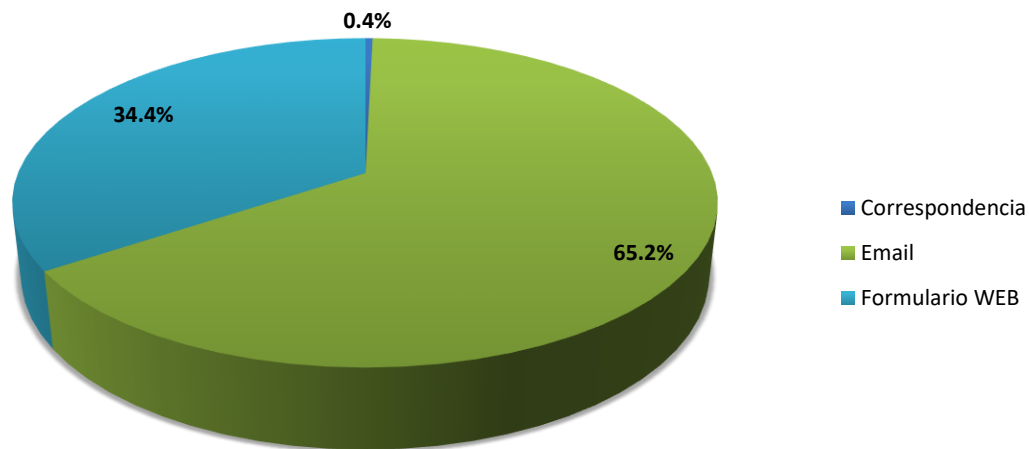
### CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que durante el primer semestre del año 2024 la mayoría de PQRS fueron solicitadas al email de PQRS ( 65.2%), seguido del formulario WEB desde la página del FNG ( 34.37%) , y que por medio de correspondencia (0.4%) las solicitudes siguen siendo muy pocas.

| ENTRADA                | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| Correspondencia        | 2          |
| Email                  | 336        |
| Formulario WEB         | 177        |
| <b>TOTAL RECIBIDAS</b> | <b>515</b> |

Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



Fuente: Reporte de PQRS Fedegan-FNG Año 2024

## 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 primer semestre de 2024, se recibieron un total de 515 PQRS, de las cuales 478 fueron solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias y otros, y 37 fueron quejas en diversas áreas. En comparación, durante el primer semestre de 2023 se recibieron 1.228 PQRS, de las cuales 1.203 fueron solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias y otros, y 25 fueron quejas.

Las cifras del primer semestre de 2024 muestran una disminución en las PQRS recibidas, atribuible a la inclusión en la página web de la consulta del RUV, permitiéndole a los ganaderos consultar y descargar dicha información de manera autónoma. También, se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS recibidas se concentran en los procesos de Salud Animal (39.81%) y Dirección Jurídica(28.35%).

En el primer semestre de 2024, el 38% de las PQRS fueron solicitudes de información, 30% otras solicitudes, el 14% solicitudes de certificación y el 19% correspondió a derechos de petición, estadísticas de inventario bovino y bufalino, otras estadísticas, quejas y reclamos. Además, se evidencia que el 65% de las PQRS se reciben a través del correo de PQRS.

Para el próximo semestre del año 2024, se espera revisar y optimizar los procesos, que presentan los mayores tiempos de respuesta, para asegurar un servicio más eficiente. Asimismo, se continuará promoviendo el uso del formulario web y mejorando su usabilidad y accesibilidad, ya que representa un medio eficiente y rápido para la recepción y gestión de PQRS. Finalmente, se implementará una encuesta de satisfacción para evaluar la gestión y trazabilidad de las PQRS, esto proporcionará una retroalimentación valiosa para mejorar continuamente el servicio.