

INFORME DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2022

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRS	3
TIPOLOGIA DE LAS PQRS	6
CONCLUSIONES.....	7

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 I semestre del año 2022 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.

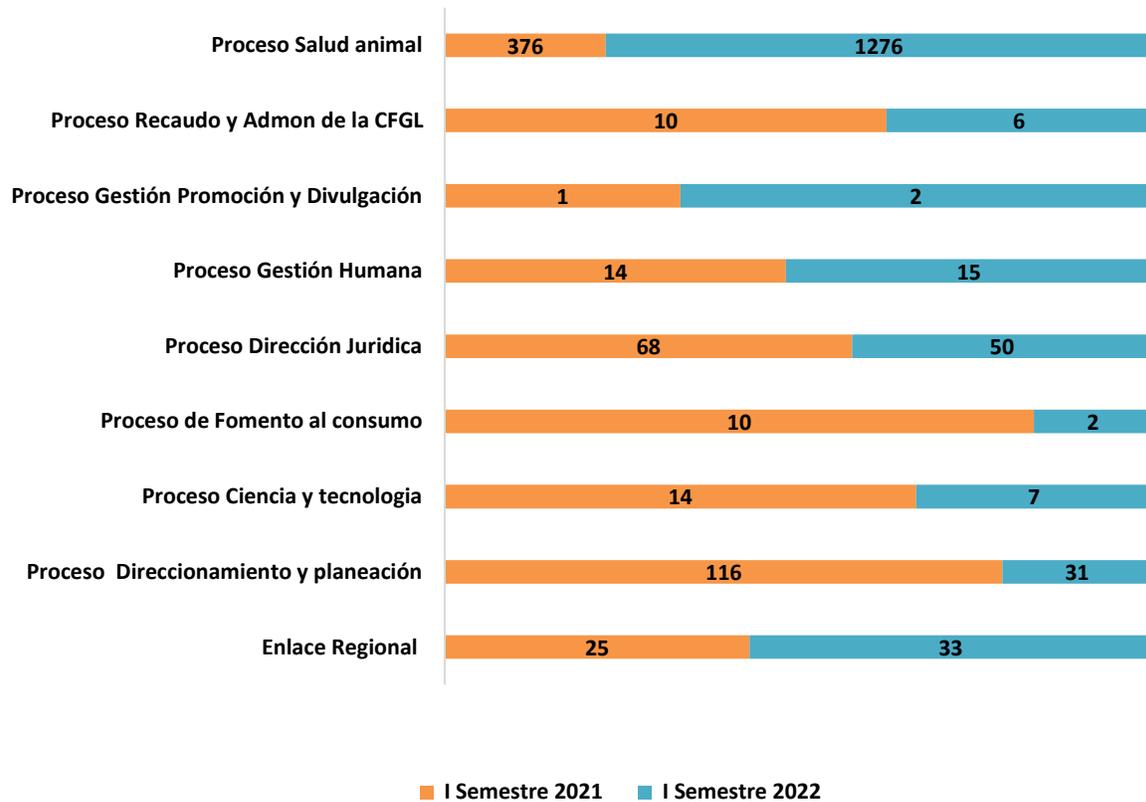
PQRS TRAMITADAS I SEMESTRE 2022

Durante el primer semestre del año 2022, se respondieron 1.299 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 y aún se encuentran tramitando 123 PQRS, como las que se muestran a continuación:

PQRS Tramitadas I semestre año 2022

PROCESO IMPLICADO	QUEJA	PETICION, SOLICITUD, SUGERENCIA, OTRO.	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	0	33	33	32
Proceso Direccionamiento y planeación	1	30	31	31
Proceso Ciencia y tecnología	0	7	7	7
Proceso de Fomento al consumo	0	2	2	2
Proceso Dirección Jurídica	0	50	50	45
Proceso Gestión Humana	0	15	15	15
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1	1	2	2
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	0	6	6	6
Proceso Salud animal	19	1257	1276	1159
TOTAL	21	1401	1422	1299

REPORTE I SEMESTRE PQRS AÑO 2022



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

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

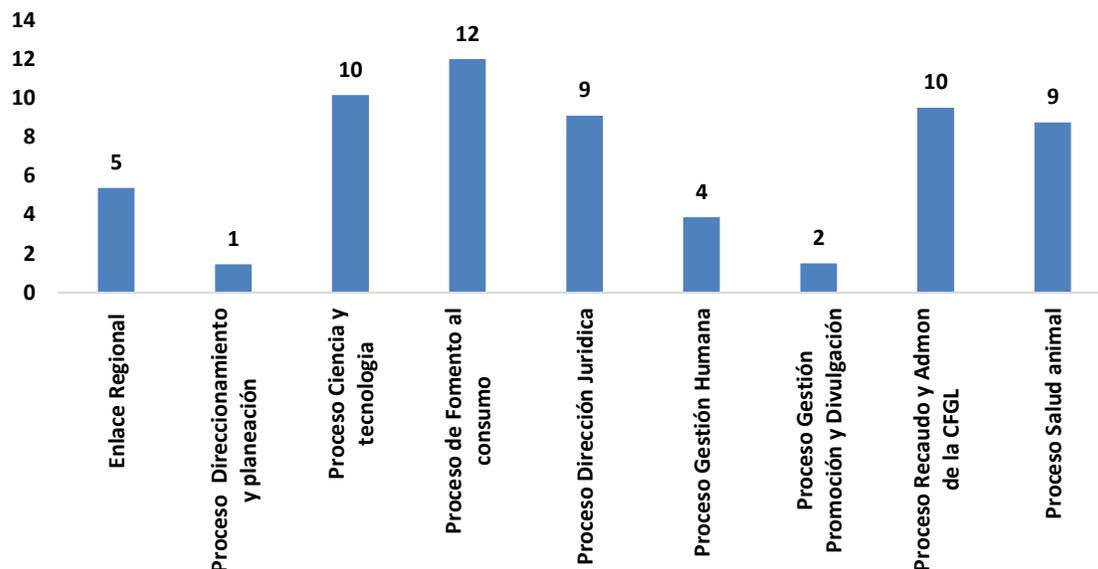
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos del FNG, el tiempo estipulado para resolver las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo por parte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

Tiempos de respuesta PQRS I semestre 2022

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRS (Días)
Enlace Regional	5
Proceso Direccionamiento y planeación	1
Proceso Ciencia y Tecnología	10
Proceso de Fomento al consumo	12
Proceso Dirección Jurídica	9
Proceso Gestión Humana	4
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	2
Proceso Recaudo y Admon de la CFGL	10
Proceso Salud animal	9
<u>PROMEDIO TOTAL</u>	<u>7</u>

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)



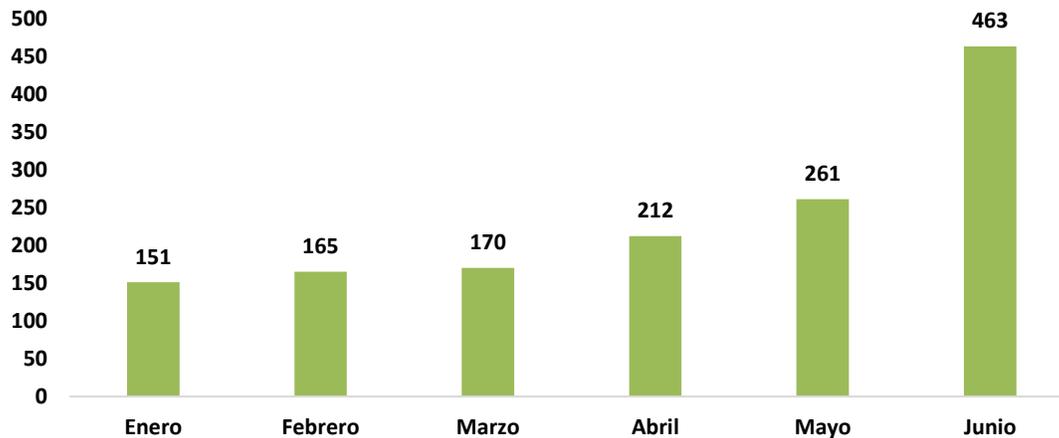
PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL I SEMESTRE DEL 2022

Durante el primer semestre del año 2022, se recibieron un total de 1.422 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
TOTAL RECIBIDAS	1422

PQRS RECIBIDAS MENSUAL I SEMESTRE 2022



Como puede evidenciarse en la gráfica, los meses con mayores requerimientos fueron junio con 463 PQRS y mayo con 261 PQRS, donde la mayoría fueron solicitudes de certificación e información y el mes con menor requerimiento fue enero con 151 PQRS y febrero con 165 PQRS.

TIPOLOGIA DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRS recibidas en el I semestre del año 2022.

Descripción PQRS

DESCRIPCION PQRS	TOTAL
Derecho de petición	7
Otras estadísticas	2
Otras Solicitudes	44
Reclamo o Queja	35
Solicitud de certificación	1214
Solicitud de información	120
<u>TOTAL</u>	<u>1422</u>

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 que durante el I semestre del 2022 no se recibieron solicitudes de inventario bovino.

ENTRADAS DE PQRS

El siguiente cuadro podemos evidenciar que para I semestre del 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 dado a la contingencia que afronta el país.

ENTRADA	TOTAL
Email	45
Formulario WEB	1377
<u>TOTAL RECIBIDAS</u>	<u>1422</u>

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 en el I semestre hubo un total de 289 PQRS siendo 279 peticiones y 10 quejas, mientras que para el I semestre del presente año hubo un total de 1422 PQRS en donde 1401 fueron peticiones y 21 quejas.

Evidenciando las cifras del I semestre del 2021, el incremento comparado para este semestre es de 392% lo que indica que cada vez más nuestros clientes conocen esta herramienta de acceso a la información y la utilizan.

En el I semestre del año 2022 es importante tener en cuenta que el 94% de los requerimientos fueron registrados en las siguientes tipologías: solicitudes de información, derechos de petición, estadísticas de inventario, otras estadísticas, solicitudes de RUV y sugerencias y el 6% restante de las PQRS fueron quejas, mientras que para el I semestre del año 2021 el 93% fueron peticiones, el 7% de las PQRS fueron quejas lo que evidencia una disminución de quejas para el presente semestre. Así mismo, se puede identificar que el 97 de las PQRS se recibieron a través del formulario WEB desde la página del FNG.