INFORME DE PQRSD I TRIMESTRE 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
PQRSD TRAMITADAS I TRIMESTRE AÑO 2025 2
TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD I TRIMESTRE 2025 3
PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I TRIMESTRE 2025 4
TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS I TRIMESTRE 2025 6
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD I TRIMESTRE 2025 7
COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 8
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 9
CONCLUSIONES 15

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, sugerencias y/o denuncias (PQRSD).

Dado lo anterior, el presente informe es un consolidado de las PQRSD recibidas en el primer trimestre del año 2025, con el propósito de analizar las oportunidades de mejora en la atención y fortalecer las respuestas a las partes interesadas, garantizando eficiencia y cumplimiento de los tiempos establecidos.

PQRSD TRAMITADAS I TRIMESTRE AÑO 2025

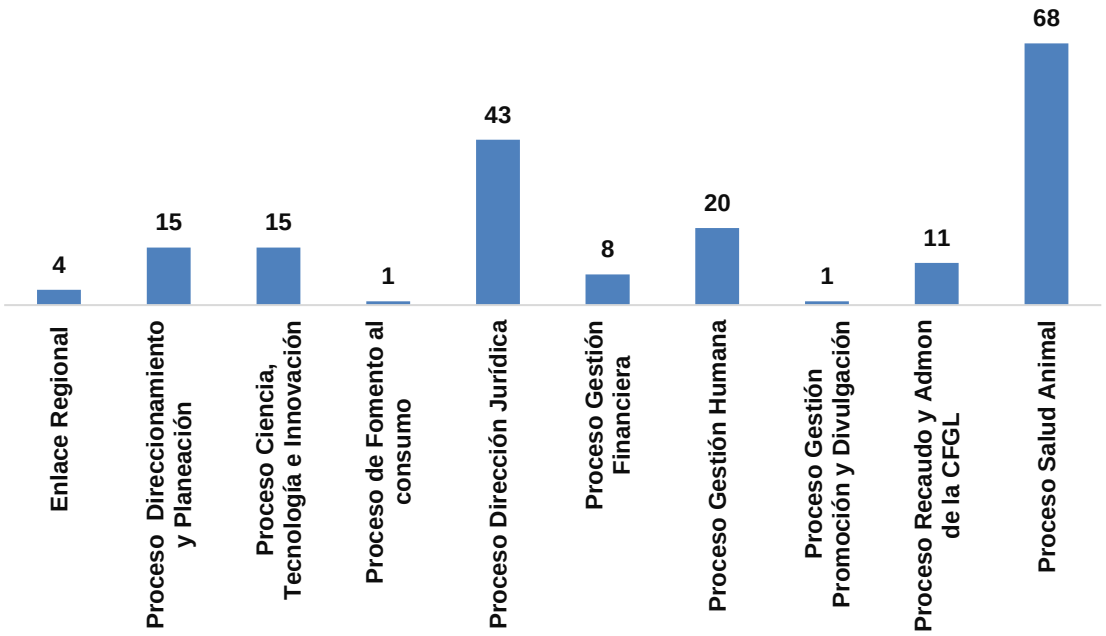
Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron 186 PQRSD, de las cuales 181 correspondieron a peticiones (Derechos de petición, solicitudes de información, otras solicitudes, estadísticas de inventarios, entre otros) y 5 quejas o reclamos, en los diferentes procesos, como se muestra a continuación:

PQRSD TRAMITADAS I TRIMESTRE 2025

PROCESO IMPLICADO	PETICIÓN	QUEJA O RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CONTESTADAS
Enlace Regional	4	0	0	0	4	4
Proceso Direccionamiento y Planeación	15	0	0	0	15	15
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	15	0	0	0	15	15
Proceso de Fomento al consumo	1	0	0	0	1	1
Proceso Dirección Jurídica	43	0	0	0	43	43
Proceso Gestión Financiera	8	0	0	0	8	8
Proceso Gestión Humana	20	0	0	0	20	20
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	1	0	0	0	1	1
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	11	0	0	0	11	11
Proceso Salud Animal	63	5	0	0	68	68
TOTAL	**181**	**5**	**0**	**0**	**186**	**186**

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

REPORTE PQRSD TRAMITADAS I TRIMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG año 2025

Se evidencia que, de las 186 PQRSD recibidas, el 37% corresponde al Proceso de Salud Animal (68), seguido por el Proceso de Dirección Jurídica con un 23% (43) y el Proceso de Gestión Humana con un 11% (20). Los demás procesos, como Direccionamiento y Planeación, Ciencia y Tecnología, y Recaudo y Administración de la CFGL, presentaron una menor recepción de solicitudes.

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSD I TRIMESTRE 2025

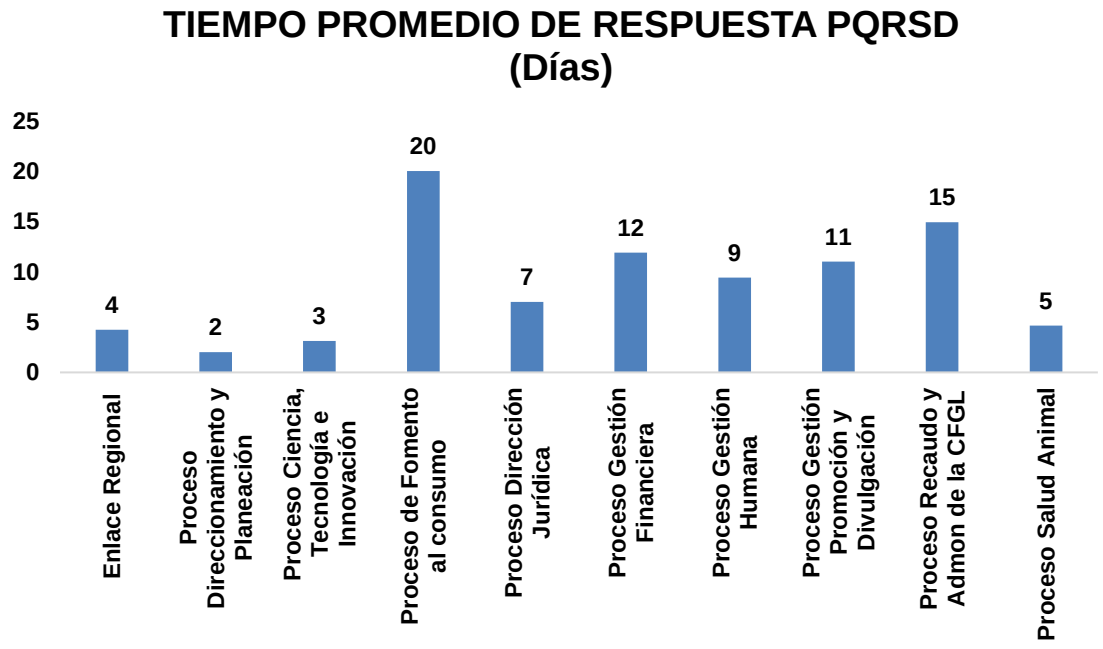
De acuerdo con el procedimiento estipulado para la atención a peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y/o denuncias del FNG, el tiempo establecido para dar respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción por parte del área responsable. A continuación,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

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS I TRIMESTRE 2025

PROCESO IMPLICADO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PQRSD (Días)
Enlace Regional	4
Proceso Direccionamiento y Planeación	2
Proceso Ciencia, Tecnología e Innovación	3
Proceso de Fomento al consumo	20
Proceso Dirección Jurídica	7
Proceso Gestión Financiera	12
Proceso Gestión Humana	9
Proceso Gestión Promoción y Divulgación	11
Proceso Recaudo y Admón. de la CFGL	15
Proceso Salud Animal	5
TOTAL	**9**

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD fue de 9 días, lo que indica el cumplimiento con lo establecido en el procedimiento. Sin embargo, los procesos que presentaron mayores tiempos de respuesta fueron el Proceso de Recaudo y Administración de la CFGL y el Proceso de Fomento al Consumo.



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I TRIMESTRE 2025

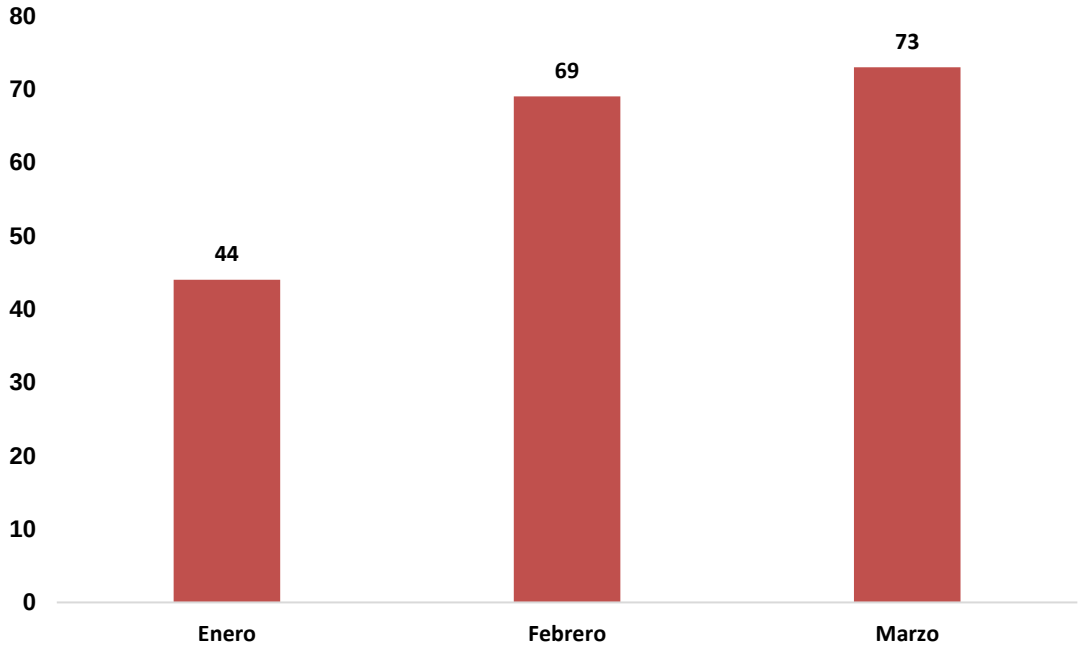
Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 186 PQRSD, a continuación, se puede observar el número de requerimientos por mes:

PQRSD recibidas mensual

MES	TOTAL
Enero	44
Febrero	69
Marzo	73
TOTAL	**186**

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE I TRIMESTRE 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025

Como se evidencia en la gráfica, los meses con mayor número de requerimientos fueron marzo, con 73 PQRSD, y febrero, con 69 PQRSD.

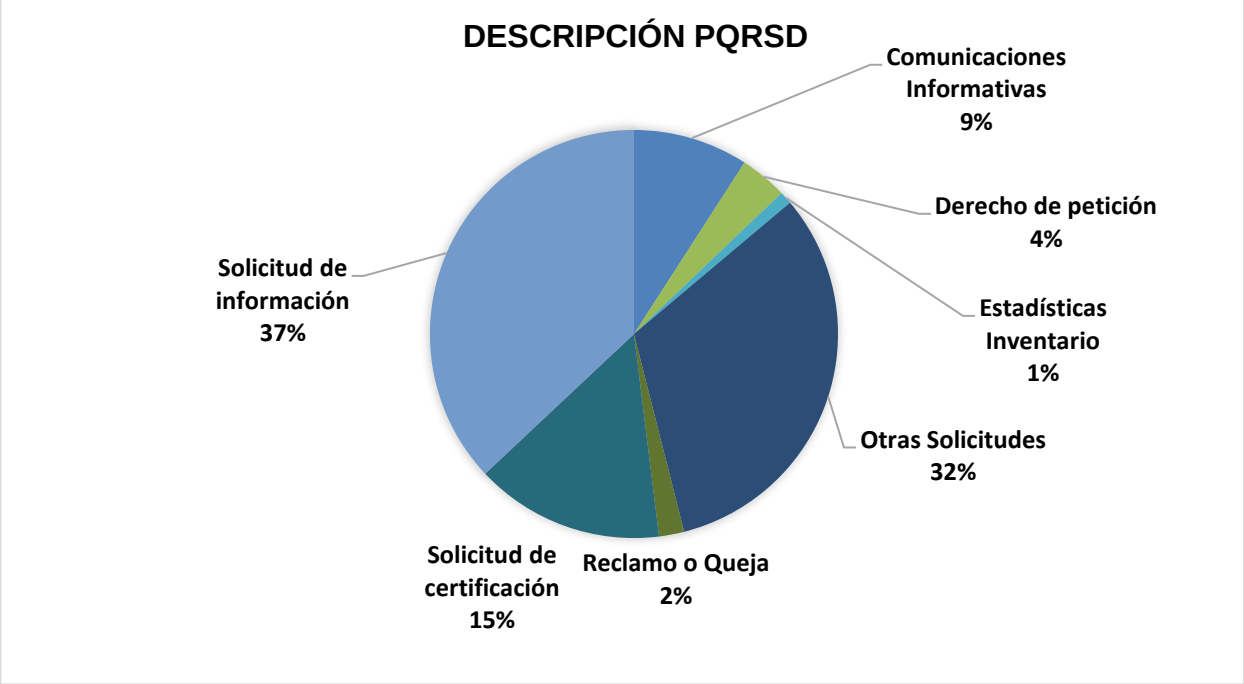
TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS I TRIMESTRE 2025

En el siguiente cuadro podemos evidenciar la descripción de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 2025:

DESCRIPCIÓN PQRSD

DESCRIPCION PQRSD	TOTAL	PORCENTAJE
Comunicaciones Informativas	17	9%
Derecho de petición	7	4%
Estadísticas Inventario	1	1%
Otras Solicitudes	60	32%
Reclamo o Queja	5	3%
Solicitud de certificación	27	15%
Solicitud de información	69	37%
TOTAL	**186**	**100%**

Fuente: Reporte de PQRSD Año 2025



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

Se puede evidenciar que el 37% de las PQRSD son solicitudes de información, otro 32% corresponde a otras solicitudes, 15% solicitudes de certificación y el 16% restante pertenece a derecho de petición, estadísticas de inventario bovino y bufalino, comunicaciones informativas y quejas y reclamos.

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
Academia	• Inventario bovino Valle Cauca

Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

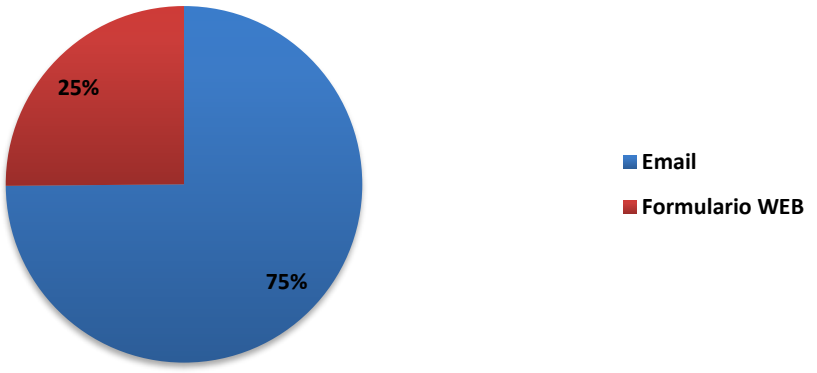
CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD I TRIMESTRE 2025

En el siguiente cuadro podemos evidenciar que en el primer trimestre del año 2025, la mayoría de PQRSD fueron solicitadas al email de PQRSD (75%), y seguido del formulario WEB desde la página del FNG (25%) , y que, por medio de correspondencia no se recibieron PQRSD.

ENTRADA	TOTAL
Email	139
Formulario WEB	47
TOTAL RECIBIDAS	**186**

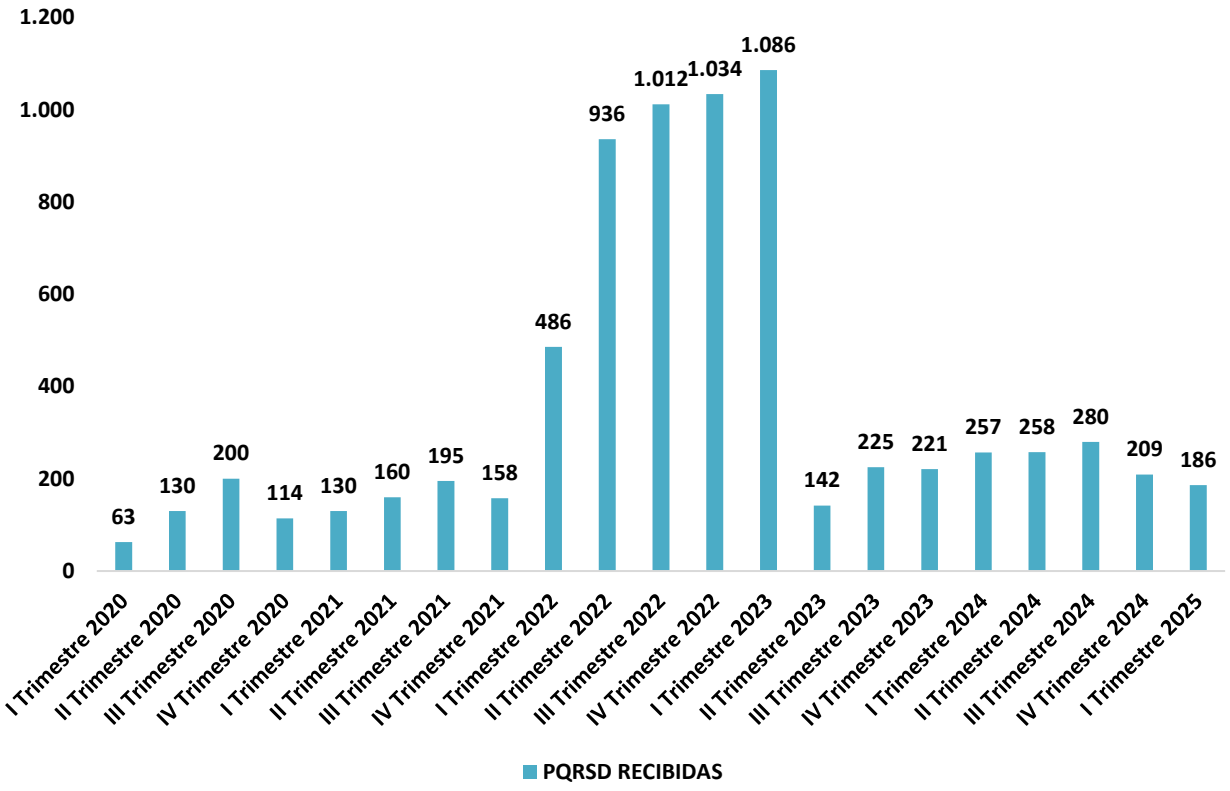
Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2025

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS



Fuente: Reporte de PQRSD Fedegan-FNG Año 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025

La gráfica evidencia un aumento de PQRSD entre 2021 y 2023, con un pico en el I Trimestre de 2023 (1.086). Desde 2024 se observa una disminución, alcanzando 186 en el I trimestre de 2025, comportamiento asociado a la implementación de una herramienta tecnológica para la descarga de los RUV.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

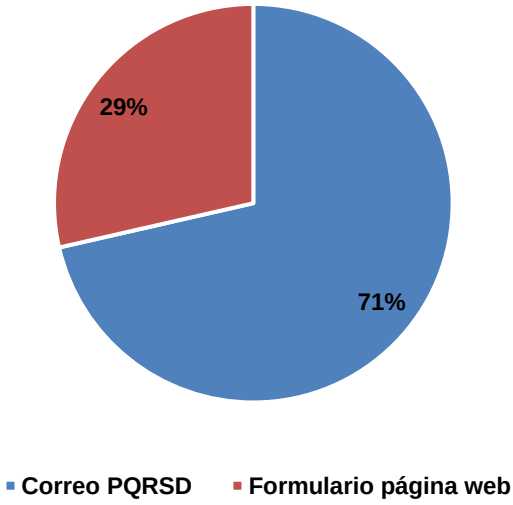
Durante el primer trimestre del año 2025, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción sobre la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida y las respuestas a sus solicitudes. Para ello, la encuesta fue publicada en la página web y enviada por correo electrónico a los usuarios que realizaron solicitudes. Como resultado de esta divulgación, se obtuvieron 7 respuestas, cuyos resultados se detallan a continuación.

- **Medios utilizados por los usuarios para formular sus solicitudes de información**

Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Correo PQRSD	5	71%	71%
Formulario página web	2	29%	100%
Total	**7**	**100%**	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

Medio de la solicitud



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

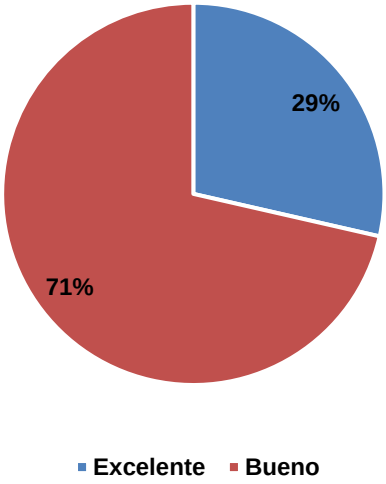
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el 71% de los encuestados realizaron sus solicitudes a través del correo electrónico de PQRSD y 29% de manera a través del formulario de la página web.

- **La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD)**

La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia (PQRS) fue	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	2	29%	29%
Bueno	5	71%	100%
Total	**7**	**100%**	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

Claridad de la información suministrada



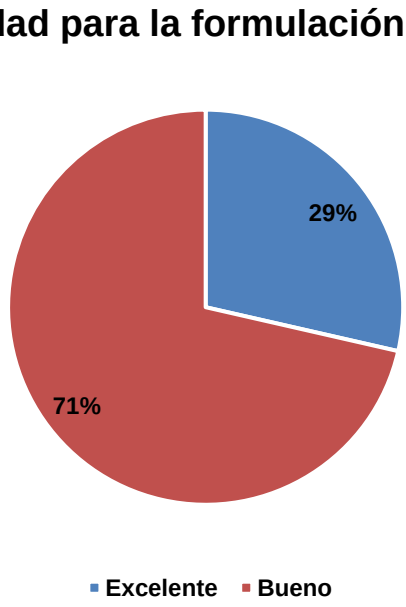
Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

En relación con la claridad de la información proporcionada por la entidad en las respuestas a las PQRS, el 29% de los encuestados calificó la claridad como excelente, mientras que el 71% la consideró buena. En general, el 100% de los encuestados percibió la información clara en sus respuestas.

- **Accesibilidad para la formulación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)**

El acceso para formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	2	29%	29%
Bueno	5	71%	100%
Total	7	100%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

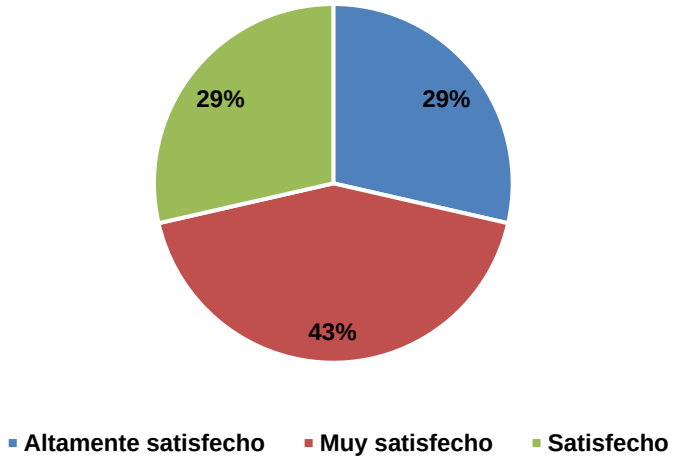
En cuanto a la accesibilidad para formular PQRSD, el 71% de los encuestados la calificó como buena y el 29% restante la calificó como excelente. En términos generales, el 100% de los encuestados calificó este aspecto de manera favorable.

- **Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)**

¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de respuesta de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD)?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Altamente satisfecho	2	29%	29%
Muy satisfecho	3	43%	71%
Satisfecho	2	29%	100%
Total	7	100%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

Satisfacción con el tiempo de respuesta PQRSD



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

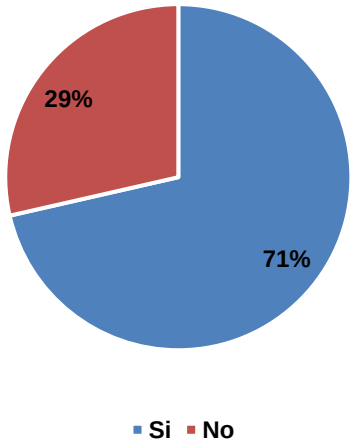
En relación con la satisfacción, el 43% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con el tiempo de respuesta a sus PQRSD, mientras que el 57% expresó estar entre satisfecho y altamente satisfecho. En conjunto, el 100% de los encuestados indicó un nivel de satisfacción positivo.

- **Percepción del usuario sobre la resolución de su solicitud por FEDEGAN – FNG**

¿Su solicitud fue resuelta por Fedegan - FNG?	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

Percepción de la respuesta



Fuente: Encuesta de Satisfacción Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 2025

En cuanto a la resolución de las solicitudes, el 71% de los encuestados indicó que su solicitud fue resuelta, mientras que el 29% señaló que no lo fue. Cabe destacar que, durante el primer trimestre, la encuesta incluyó los campos de nombre y correo electrónico con el propósito de implementar acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos.

Por otro lado, se les solicitó a los encuestados que expresaran comentarios sobre aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRSD presentadas a través de la página web de Fedegan, a continuación se presentan los resultados:

Aspectos positivos y/o a mejorar en el trámite de PQRSD presentadas a través de la página web de Fedegan
Fue delegada la respuesta a mi derecho de petición a otra entidad y aún no me responden

De acuerdo con la tabla anterior sobre los aspectos positivos y/o aspectos por mejorar, se evidencia que un encuestado manifestó que su solicitud fue trasladada a otra entidad y, hasta el momento, no ha recibido respuesta. Es importante considerar, en este caso, que cada entidad cuenta con un procedimiento establecido para la gestión de las PQRSD, lo cual puede influir en los tiempos de respuesta y seguimiento.

CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre del 2025, se recibieron 186 PQRSD, de las cuales el 100% fueron gestionadas y respondidas. El Proceso de Salud Animal concentró el mayor número de PQRSD con un 37%, seguido por la Dirección Jurídica (23%) y Gestión Humana (11%).El tiempo promedio de respuesta fue de 9 días, cumpliendo con el plazo estipulado de 15 días hábiles. Sin embargo, se identificaron procesos como Fomento al Consumo y Recaudo y Administración de la CFGL con tiempos superiores al promedio, lo que representa una oportunidad de mejora.

Por otro lado, el correo electrónico fue el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD, seguido del formulario. Para este trimestre, no se recibieron solicitudes por correspondencia física, lo cual permite evidenciar la preferencia por medios digitales. Así mismo, se evidencia una disminución en el número de solicitudes respecto a los años anteriores, esto se debe a la implementación de herramientas tecnológicas.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con la gestión de las PQRSD, se evidencia que el 100% de los usuarios calificó una percepción favorable sobre la calidad de la información, accesibilidad y tiempos de respuesta.

Cabe resaltar que, durante este trimestre, se implementaron mejoras al procedimiento, el cual pasó a denominarse “Procedimiento de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSD”. Dentro de estas actualizaciones, se incluyó el componente de denuncias y se incorporaron los canales de atención relacionados con temas de anticorrupción, fortaleciendo el proceso.