

INFORME GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO - 2014

La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, durante el 2014 continuó con el fortalecimiento institucional, implementando múltiples acciones, orientadas al cumplimiento de los lineamientos dados en los Planes de Gobierno en Línea, Servicio al Ciudadano y de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con la finalidad de que los Planes estratégicos relacionados con el ciudadano pudieran materializarse de manera efectiva.

Para el logro de esta finalidad se adelantaron entre otras:

- La Construcción y publicación del Manual de Servicio al Ciudadano.
- Fortalecimiento al enlace de "Atención al Ciudadano" de la Página web de la Unidad.
- Optimización del Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- La Formalización de la OPA "Otros Procedimientos Administrativos" ante el DAFFP.
- Establecimiento de protocolos para la atención prioritaria.
- La Integración de los canales de atención e información.
- El enlace a la opción de seguimiento a las PQRSD
- La caracterización de nuestros usuarios.
- Y la apertura de espacios de participación, entre otros.

Para el 2015 continuará su consolidación para el Servicio al Ciudadano con el fortalecimiento de los logros alcanzados en el 2014 y se adelantaran las siguientes actividades:

- Fortalecer la Unidad , mediante la generación de una herramienta tecnológica estratégica para el Servicio al Ciudadano , que consolide la interacción, transparencia y participación entre la ciudadanía y la Unidad, permitiendo además identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, la retroalimentación para gestionar la atención adecuada y oportuna, además de impulsar acciones de mejoramiento, por parte de la Secretaría General, la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones y el área de Atención al Ciudadano.

- Atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos, a través de distintos canales, y con el fin de mejorar los trámites y servicios de la administración pública con principios de información completa, clara y de calidad.

Gestión de Atención al Ciudadano - Evaluación

De acuerdo con las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de nuestros canales electrónicos y no electrónicos, a la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, dentro de la vigencia 2014, se radicaron en la UPRA, setenta y tres (73) PQRSD's (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y denuncias), relacionadas así:

Cuadro Nro.1

TIPO DE SOLICITUD	Peticiones	Quejas	Solicitud de Información	Consulta o Concepto	Acción de Tutela	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Enero	0	0	8	0	0	1	0	9
Febrero	0	1	4	0	0	0	0	5
Marzo	0	0	5	0	1	0	0	6
Primer - Trim	0	1	17	0	1	1	0	20
Abril	3	0	8	0	0	0	0	11
Mayo	1	0	0	1	0	0	0	2
Junio	0	0	1	0	0	0	0	1
Segundo Trim	4	0	9	1	0	0	0	14
Julio	1	0	2	0	0	0	0	3
Agosto	3	0	4	0	0	0	1	8
Septiembre	2	0	5	0	0	0	1	8
Tercer Trim	6	0	11	0	0	0	2	19
Octubre	2	0	5	0	0	0	0	7
Noviembre	0	0	1	0	0	0	2	3
Diciembre	1	0	9	0	0	0	0	10
Cuarto Trim	3	0	15	0	0	0	2	20
TOTAL	13	1	52	1	1	1	4	73

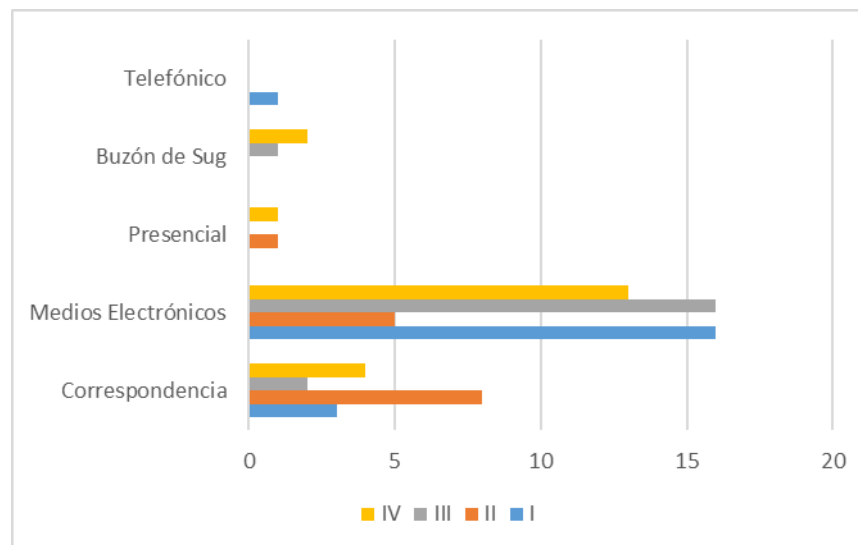
Aclaración:

Para el segundo trimestre de 2014, en el informe de gestión, publicado en nuestra página web, se registraron un total de nueve (9) solicitudes de información, habiéndose registrado por error diez (10). El cuadro Nro. 1 y esta evaluación rectifican la información, suministrada para dicho periodo.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD's:

MEDIO DE INGRESO - Canales de Comunicación.

Periodo	I	II	III	IV	2014
Correspondencia	3	8	2	4	17
Medios Electrónicos	16	5	16	13	50
Presencial	0	1	0	1	2
Buzón de Sug	0	0	1	2	3
Telefónico	1	0	0	0	1
Total	20	14	19	20	73



Cuadro Nro. 2- Gráfico Nro.1

A través de los medios electrónicos (correo electrónico institucional – formulario web), ingreso un total de cincuenta (50) PQRSD´s, seguido por el correo postal – correspondencia con un total de diez y siete (17), siendo estos ítems los más significativos de lo cual se concluye que los medios electrónicos, son los canales de mayor accesibilidad de los ciudadanos hacia la Unidad, representando un 68.4%

Al respecto, el Área de Atención al Ciudadano hace un seguimiento por correo electrónico y/o por teléfono a los líderes de los procesos y se responde con una eficiencia del 97,69%, reseñada como sobresaliente.

PQRSD´s POR TIPO DE SOLICITUD.

Tipo de Solicitud	I	II	III	IV	TOTAL	%
Peticiones	0	4	6	3	13	17,8
Quejas	1	0	0	0	1	1,4
Solicitudes de Información	17	9	11	15	52	71,2
Consulta o Concepto	0	1	0	0	1	1,4
Acción de Tutela	1	0	0	0	1	1,4
Felicitaciones	1	0	0	0	1	1,4
Sugerencias	0	0	2	2	4	5,5
Total	20	14	19	20	73	100,0

Cuadro Nro. 3

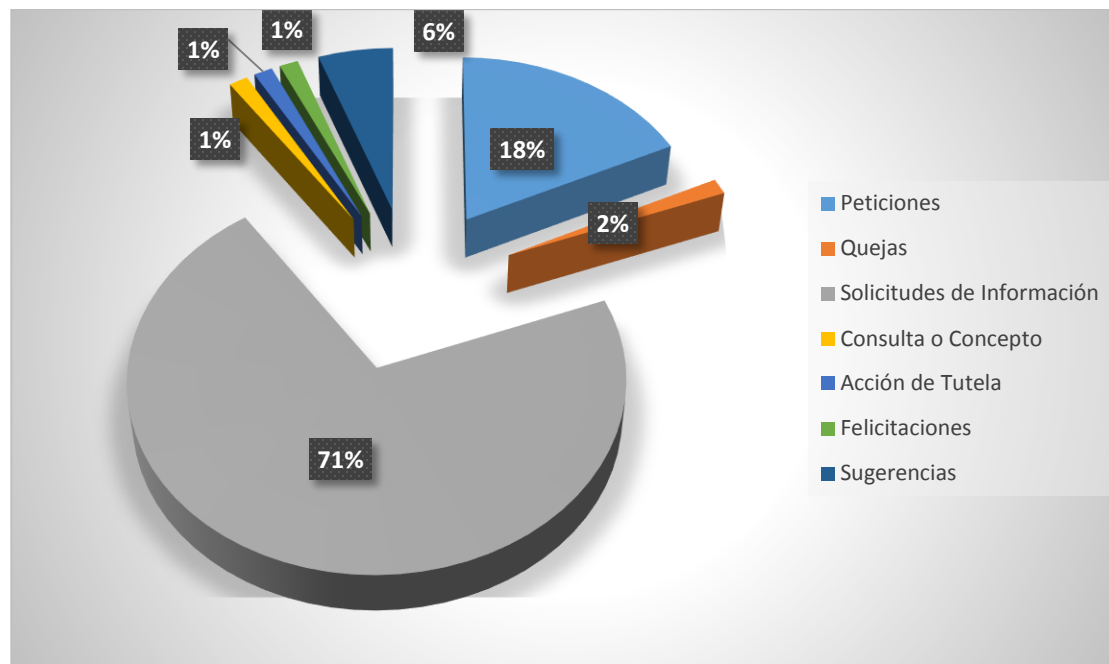


Gráfico Nro.2

Del total de PQRSD's, recibidas en la Unidad (73) durante el 2014 por los diferentes medios, se tiene que el 71,2 % corresponden a solicitudes de información. (Cuadro Nro. 3, gráfico nro. 2).

Otras Observaciones y acciones del área de atención al Ciudadano

En este periodo no se registraron recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio o incentivar la participación en la gestión Pública, de igual forma la Secretaría General – Atención al Ciudadano de la Unidad, sigue realizando acciones para integrar y optimizar los canales de atención, garantizando la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Lo anterior estará sustentado en el 2015 en el conocimiento de las expectativas de los ciudadanos, que se deriven de la encuesta que se practique por parte del área de atención al ciudadano, a quienes hayan utilizado el sistema de PQRSD's, en el segundo semestre del 2015. El resultado de la encuesta será un elemento a tener en cuenta para la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.



Calle 35 No.5-81
Bogotá, Colombia

(571) 552 9820
(571) 245 7307
direccion@upra.gov.co

upra.gov.co

