

INFORME GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION
2016

PRIMER TRIMESTRE

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y lo dictaminado en el Decreto 103 de 2015 en su Artículo 52 *“Informes de solicitudes de acceso a información literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.”*; La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria a partir del 2015 incluye lo requerido en dicha normatividad.



Participación por tipo de solicitud.

Para el primer trimestre del 2016, se recibieron y respondieron setenta y un (71) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado un setenta y seis (76 %) por ciento, en solicitudes de información.

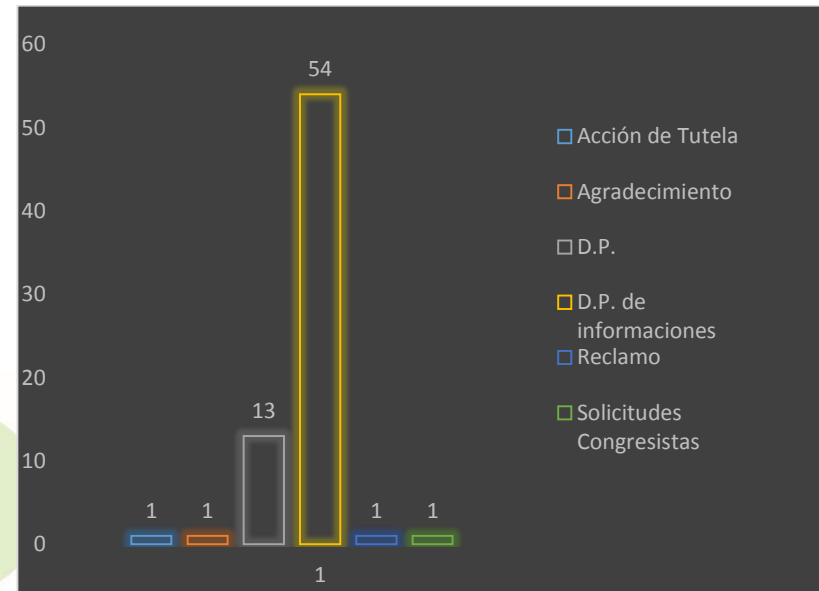


Tabla y gráfico Nro.1.1
Participación por tipo de Solicitud.

Comportamiento Histórico de las PQRSD

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD entre los meses de enero a marzo 2015 y el mismo periodo en el 2016.

Para el mismo periodo se observa un incremento del cincuenta y un (51 %) por ciento, representado mayoritariamente en D.P. de Informaciones, con un incremento del 63 %

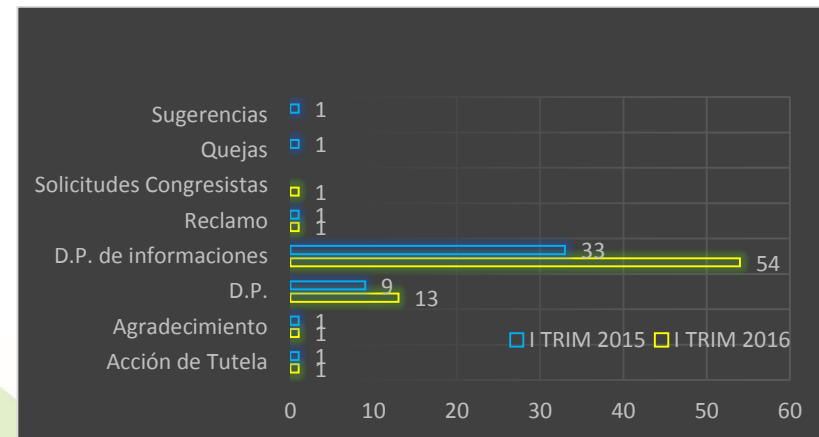
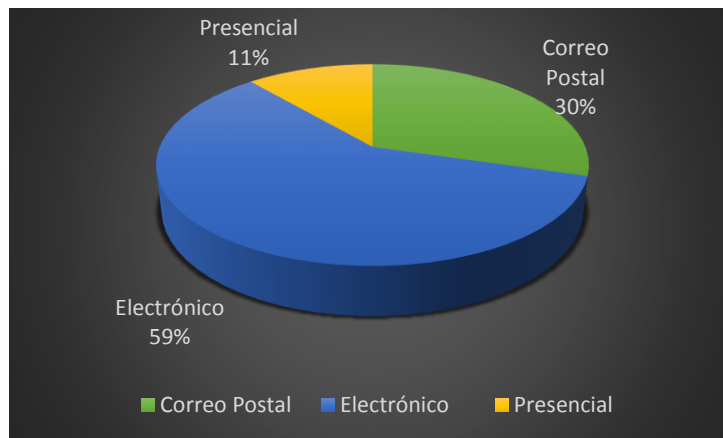


Tabla y gráfico Nro.2.1
Histórico PQRSD.

Comportamiento PQRSD, entre los meses de enero a marzo de 2016, por medio interpuesto



Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3.1, los medios electrónicos siguen siendo el canal más utilizado para interponer PQRSD con un total de Cuarenta y Seis (46) interacciones para el periodo, 59%.

Tabla y gráfico Nro.3.1
Medio Interpuesto PQRSD

PQRS REGISTRADAS POR PROCESO.

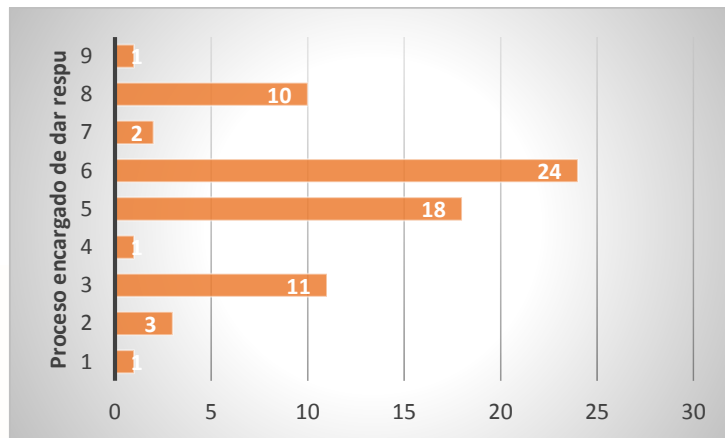


Tabla y gráfico Nro.4.1
Proceso PQRS

PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	
1	Comunicación y Divulgación Estratégica
2	Gestión Contractual
3	Gestión de Información y Conocimiento
4	Gestión del Talento Humano
5	Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad
6	Gestión para la Planeación del Uso del Suelo
7	Gestión para la Planeación del Uso del Suelo y Gestión de Información y Conocimiento
8	Gestión para la Planeación del Uso del Suelo y Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad
9	Planeación Estratégica

El Proceso Gestión para la Planeación del Uso del suelo, registra el mayor número de interacciones para el periodo, seguidos de Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad y Gestión de Información y Conocimiento.

En consideración a que son las áreas técnicas que ofrecen la información del SISTEMA SIUPRA, cuyo propósito es obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

En lo corrido del 2016, la Unidad recibió dos observaciones de un ciudadano con respecto al formulario web dispuesto para interponer PQRSD. Al respecto se verificaron, se acogieron y se agradeció el aporte del ciudadano para mejorar el servicio en la Entidad.

SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION

SEGUIMIENTO	Cantidad
Número de Solicitudes recibidas	Setenta y una (71)
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Seis (6)
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Promedio nueve días (9 días)
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Cero (0)

*El número de solicitudes recibidas corresponde al número total de PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2016.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; y Decreto 103 de 2015. "Artículo 52. Informe de solicitudes de acceso a información literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014."

Aprobó: Dennis Bermúdez - Secretario General
Johana Trujillo Moya – Asesora Comunicaciones
Proyectó: Claudia Guerrero – A. Ciudadano