



El campo  
es de todos

Minagricultura

# GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Cuarto Trim-2020



UPRA Colombia



YouTube



# **INFORME CONSOLIDADO**

## **Cuarto Trim-2020**

### **GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**

### **SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

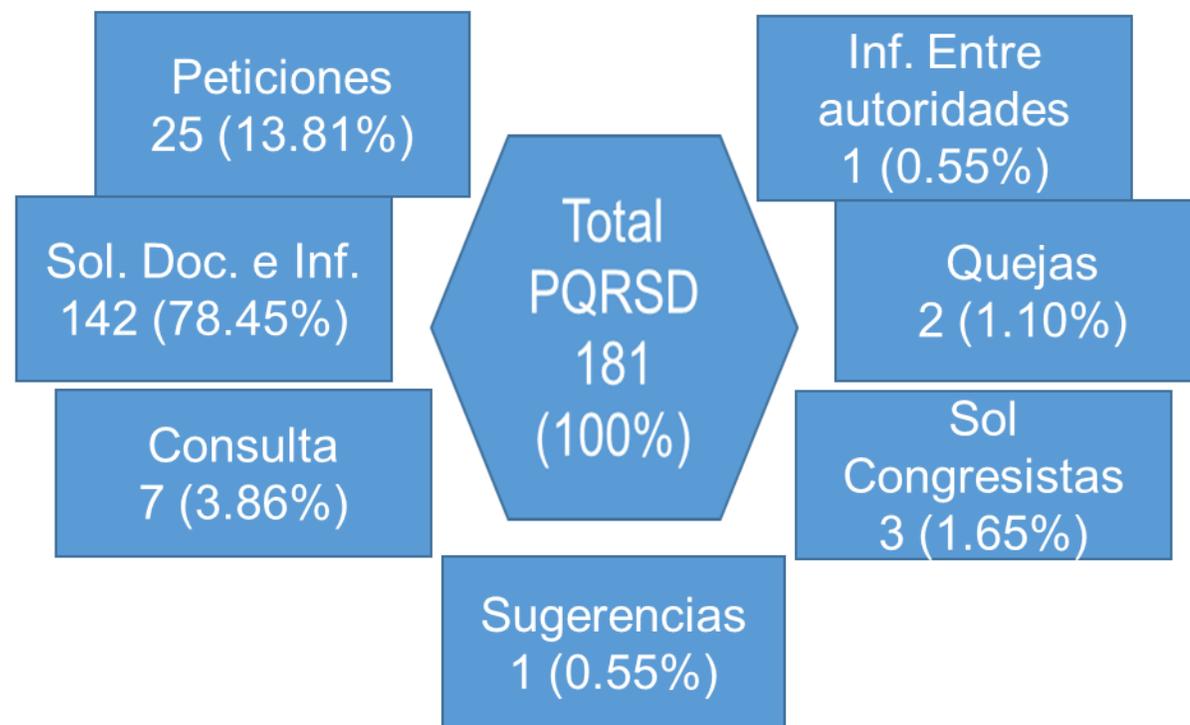
En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, expone a la ciudadanía en general el informe estadístico relacionado con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los diferentes grupos de interés, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre del 2020, teniendo como fuente de información los datos generados por el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA y la información verificada por las dependencias de la Unidad.

# Gestión en Cifras

## Modalidad de Requerimientos gestionados

Durante el periodo analizado la UPRA, recibió, clasificó y gestionó de acuerdo la normatividad vigente y el reglamento interno. (Res.168 de 2018, art. 3) un total de ciento ochenta y un (181) PQRSD.

Las más utilizadas son las peticiones documentos e información con un 78,45%, seguido de las peticiones de interés general y/o particular con el 13.81 % como se muestra en la gráfica:



PQRD por modalidad

Fuente: Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA

## Sugerencia enviada:

### Ante la sugerencia enviada a la Unidad

“Recomiendo dar a conocer por medio de la pagina de agronet el siguiente mooc ofrecido por la Fundación Universitaria del Area Andina. MERCADEO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIA”

La Upra, publicó la tarjeta de información que relaciona los cursos de MOOD ÁREA ANDINA, en el portal AGRONET, en la sección de CAPACITACIÓN – CURSOS VIRTUALES - CURSOS VIRTUALES QUE OFRECEN OTRAS ENTIDADES, en el enlace

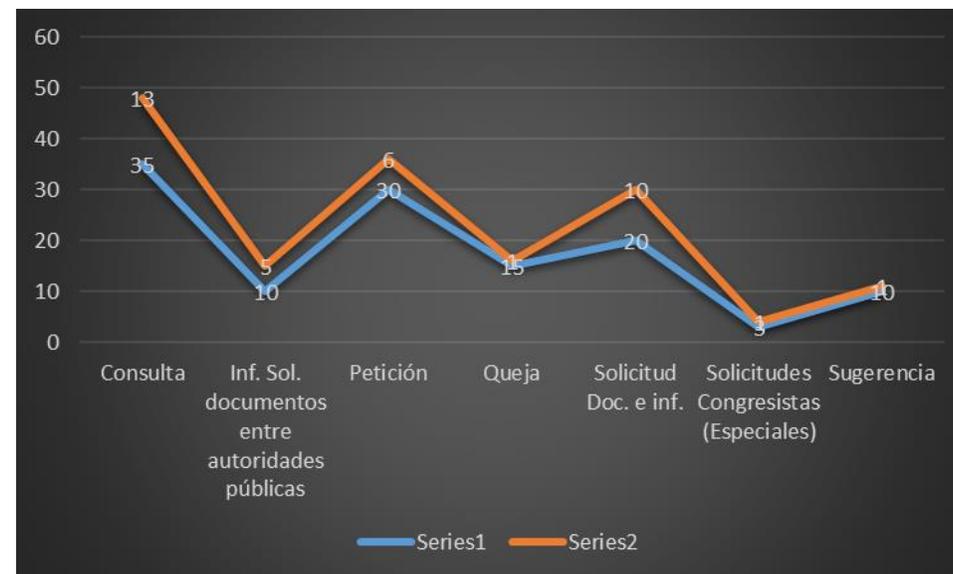
<https://www.agronet.gov.co/capacitacion/Paginas/CursosVirtuales/Cursos-de-otrasentidades.aspx>

## Requerimientos por modalidad y tiempos de respuesta

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020 mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, y ante la emergencia sanitaria, la UPRA, garantizó la atención y prestación de sus servicios mediante los canales virtuales (formulario web y correo electrónico). En consecuencia el 100% de los requerimientos ingresaron por este canal.

Por otra parte, los requerimientos de solicitudes de información atendidos en ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015.

El promedio de tiempo de respuesta de las PQRD por cada modalidad existente no superó los términos máximos establecidos en la normatividad vigente, como se muestra en el siguiente gráfico:



Días Promedio de Respuesta por modalidad de PQRD Fuente: Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA

## Estado de los Requerimientos

**En este periodo, se evidencian el 97.8 % de PQRSD, resueltas con la debida oportunidad.**

Luego de revisar y depurar la información por parte de la S. General – A. al Ciudadano y validar las observaciones enviadas por las dependencias, la consolidación de esta información da como resultado un total de 4 casos durante el cuarto trimestre de respuestas extemporáneas, presentados en la siguiente tabla resumen:

EXTEMPORÁNEAS			
PROCESO	Nro. Dias Extemp	Nro. Alertas Enviadas	DEPENDENCIA
66228	1	3	DIRECCIÓN DE USO
66244	1	11	OFICINA TIC
67086	2	11	OFICINA TIC DIRECCIÓN DE USO
67513	4	6	DIRECCIÓN DE USO D. ORDENAMIENTO

### Acciones:

La Secretaría General con el propósito de fomentar la mejora continua del proceso se invitará a una socialización y sensibilización que permita concientizar a los Servidores Públicos y así mitigar los riesgos y las implicaciones que se derivan de la no respuesta oportuna de las PQRSD.

## Otras Acciones:

Continuará fomentando el correcto uso y Apropriación de la herramienta tecnológica:

“Sistema para la Eficiencia Administrativa”  
SEA

Como apoyo a gestión de las PQRSD a través del:

Taller – Guía “Respuesta comunicaciones oficiales PQRSD”

Con el fin de implementar mayores controles y alertas en la primera línea de defensa continuará con el **apoyo técnico y administrativo** El SEA – continuará automáticamente enviando las **alertas de proximidad de vencimiento a los procesos encargados de dar respuesta.**



Taller  
Guía Gestión SEA  
**Atención a las PQRSD**

Identificamos que aún no has culminado la ruta de aprendizaje.

**¡Ánimate! Falta poco.**

**¿Cómo iniciar ?**

**Paso 1:** Ingrese al SEA con su correo corporativo y contraseña o haga clic **AQUI**.

**Paso 2:** En la opción **Encontrar** haga clic en **Canales**

**Paso 3:** En la caja de SEA haga clic en seguir y luego en la imagen.

**Paso 4:** Allí encontrará cuatro videos denominados Taller-Guía Gestión SEA: Atención a PQRSD. Visualícelos de acuerdo con el número de módulo.

**Importante.** En la caja de descripción del módulo 1 encontrará el material de refuerzo indispensable para completar toda la ruta de aprendizaje.

*Banner Promoción taller.  
Fuente: Comunicaciones UPRA.*



El campo  
es de todos

Minagricultura

**Gracias**

**Felipe Fonseca Fino**  
Director General

UPRA Colombia



YouTube

