



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

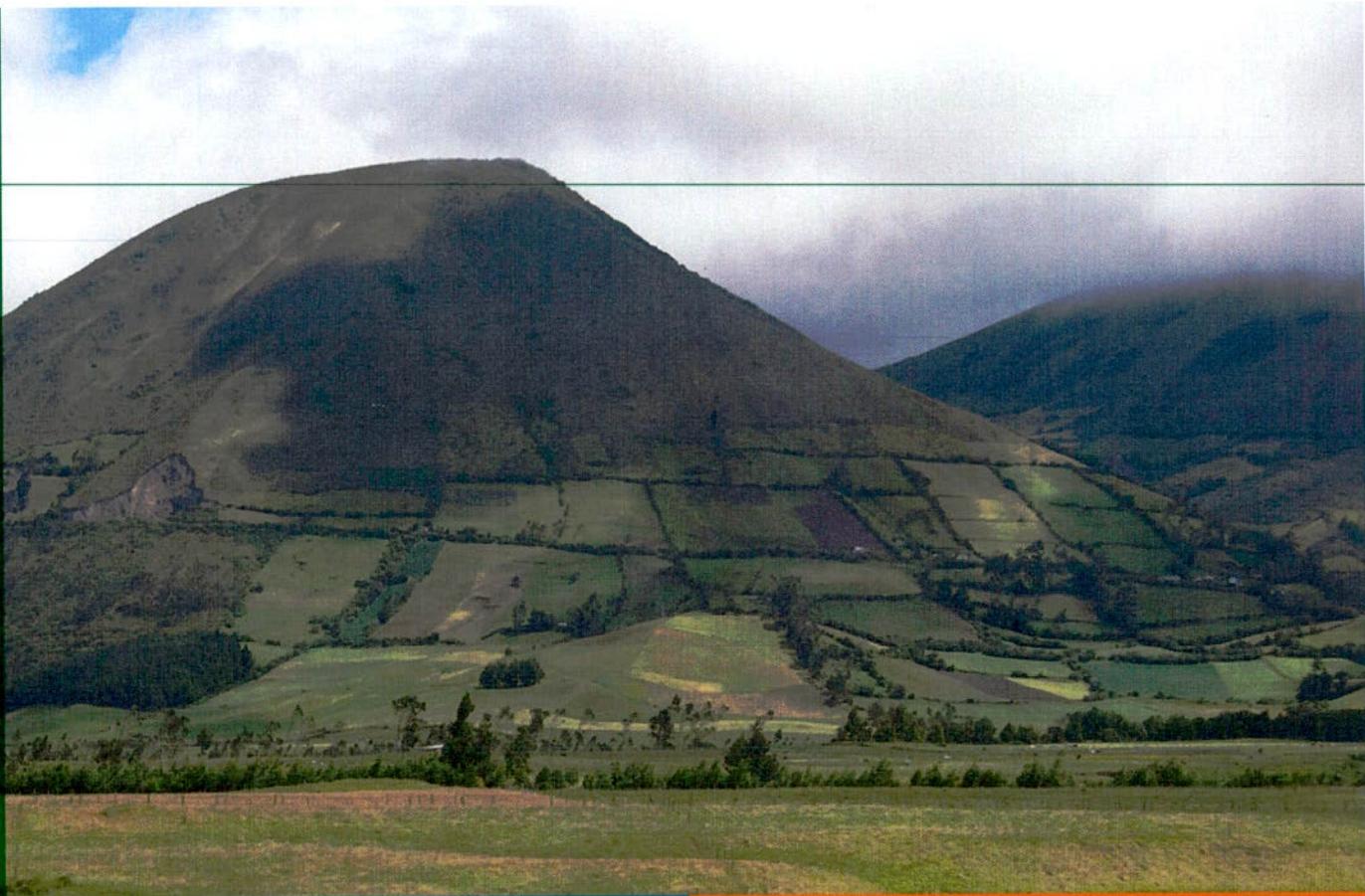
Seguimiento a la Gestión
de la Información

Cuarto Trimestre 2019

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co

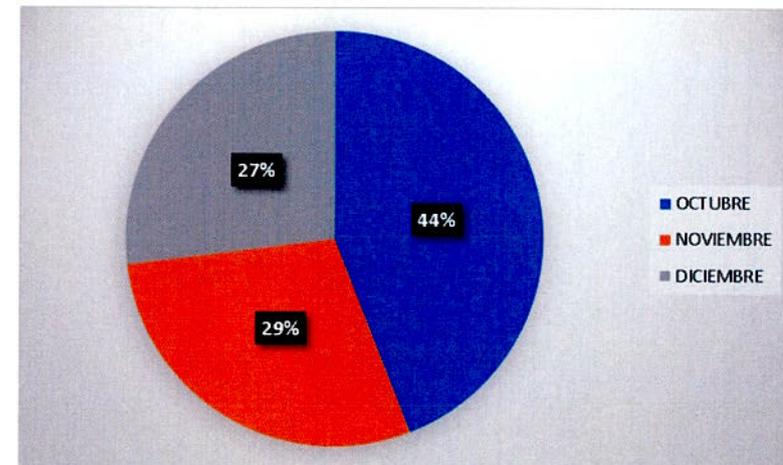


GESTIÓN EN CIFRAS

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN

CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019.

De acuerdo con los datos registrados en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, se recibieron para el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA un total de cien (100) PQRSD) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin.



Gráfica Nro. 1

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

Consultas por tipo de requerimiento

Durante el cuarto trimestre de 2019, para nuestros grupos de valor, la información más solicitada para este periodo, sigue marcado por las solicitudes de información relacionadas con **El Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria – SIPRA entre otros**, el cual permite el acceso y uso de la información disponible de la Unidad sobre los ámbitos de planificación nacional, departamental y de cadenas productivas, como soporte a la toma de decisiones para la planificación rural agropecuaria.

MES	CLASIFICACIÓN DE LA PQRSD	TOTAL
OCTUBRE		44
	Petición	14
	Solicitud Documentos e información	23
	Solicitudes Congresistas (Especiales)	7
NOVIEMBRE		29
	Consulta	3
	Petición	5
	Solicitud Documentos e información	19
	Solicitudes Congresistas (Especiales)	2
DICIEMBRE		27
	Consulta	2
	Petición	7
	Solicitud Documentos e información	18

Cuadro No.1

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

Requerimientos por canal de atención

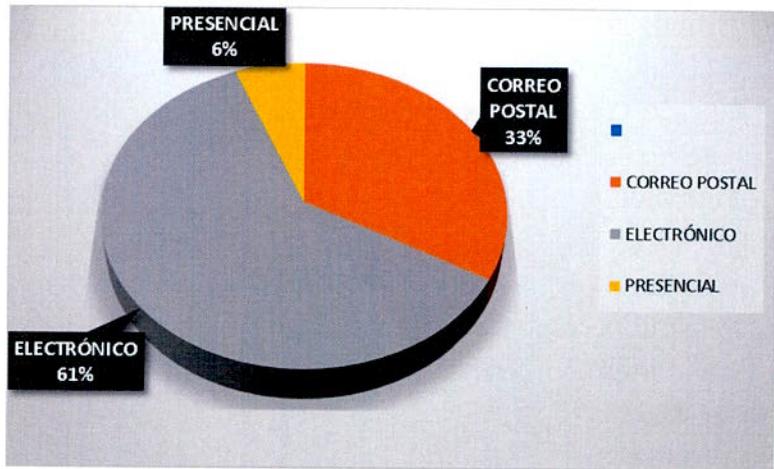


Gráfico No. 2

FUENTE POR LA QUE INGRESA	TOTAL
CORREO POSTAL	33
ELECTRÓNICO	61
PRESENCIAL	6
TOTAL	100

Cuadro No. 2

Para el cuarto trimestre de 2019 el canales de recepción de PQRSD más utilizado por los usuarios para la presentación de la PQRSD es el medio electrónico (correo electrónico institucional), seguido de correo postal, con porcentajes de participación de 61 % según se observa en cuadro nro. 2

Clasificación de los requerimientos por proceso

PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	TOTAL
Comunicación y divulgación estratégica	1
Gestión contractual	2
Gestión de información y conocimiento	8
Gestión de la Información Agropecuaria	17
Gestión del talento humano	1
Gestión Documental	1
Gestión financiera	4
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	17
Gestión para la planeación del uso del suelo	26
Gestión_Documental	1
Planeación Estratégica	3
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	2
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	17

Para el cuarto trimestre de 2019 Gestión para la Planeación del Uso del Suelo y Gestión para la Planeación del Uso del Suelo, son los procesos que más asignaciones registran para dar respuesta, por parte de la Dirección General de la Entidad.

Cuadro Nro. 3

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

Gestión y Trámite

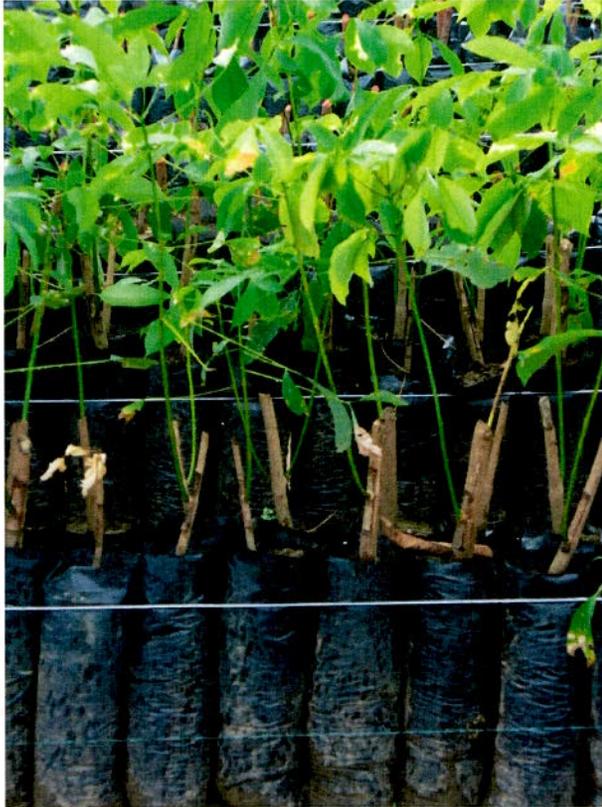
De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Verificado el reporte de actividades realizadas por la Secretaría General A. al Ciudadano, se evidenció que no registra solicitudes a las que se haya negado la información y se establecieron Trece (13) traslados a otras entidades por competencia de Octubre a Noviembre de 2019.

En cuanto a los tiempos de respuesta, cuadro Nro. 4

Cuadro Nro.4

Nro. días	Consulta	Petición	Solicitud Documentos e información	Solicitudes Congressistas (Especiales)
0		1		
1		1	2	
2		3	3	3
3		4	5	2
4		3	2	1
5			7	1
6		2	8	1
7		1	2	
8		1	6	1
9		2	9	
10			14	
11		3	2	
13	1	2		
14		1		
15	1	1		
16		1		
23	1			
24	1			
	4	26	60	9




Ing. Felipe Fonseca Fino
Directo General

Revisó: Mercedes Vásquez de Gómez – Secretaría Gral
Proyectó: Claudia Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano 

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA



GRACIAS
Secretaría General

UPRA Colombia    



#RendicuentasUPRA
upra.gov.co

