



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Cuarto Trimestre de 2018

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co



GESTIÓN EN CIFRAS

Requerimientos Gestionados

Durante el Cuarto Trimestre de 2018 se recibieron:

Ciento trece (113) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Cincuenta y dos (52) en Octubre, Treinta y Nueve (39) en Noviembre y Veintidós (22) en Diciembre
 Más trece (13) , pendientes para atender oportunamente durante el IV Trimestre de 2018.

Para un total de Ciento veintiséis (126) PQRSD para el periodo

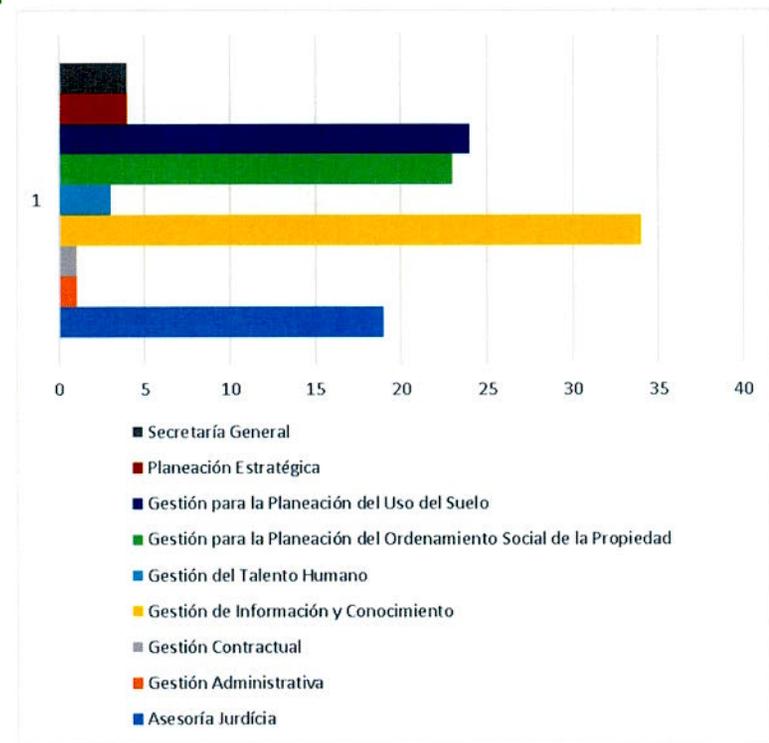
De las cuales Ciento diez y siete (117) fueron atendidas oportunamente y dos (2) PQRSD se atendieron fuera de tiempo. Quedando pendientes por atender siete (7) en el cuarto trimestre de 2018.

	PQRSD III TRIM-18	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A	Nro. De PQRSD recibidas durante el mes	52	39	22
B	Rezago vienen del mes anterior	13	14	7
C	Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual	50	45	22
D	Rezago para el siguiente mes:	14	7	7
E	Inoportunas	1	1	0
F	Indicador: C/(B+C-D)	98%	98%	100%

Clasificación de los requerimientos por proceso

El 30.08 de los requerimientos recibidos durante el cuarto trimestre del año fueron atendidas por Gestión de Información y Conocimiento, seguido por Gestión para la Planeación del Uso del Suelo con un 21,23 %

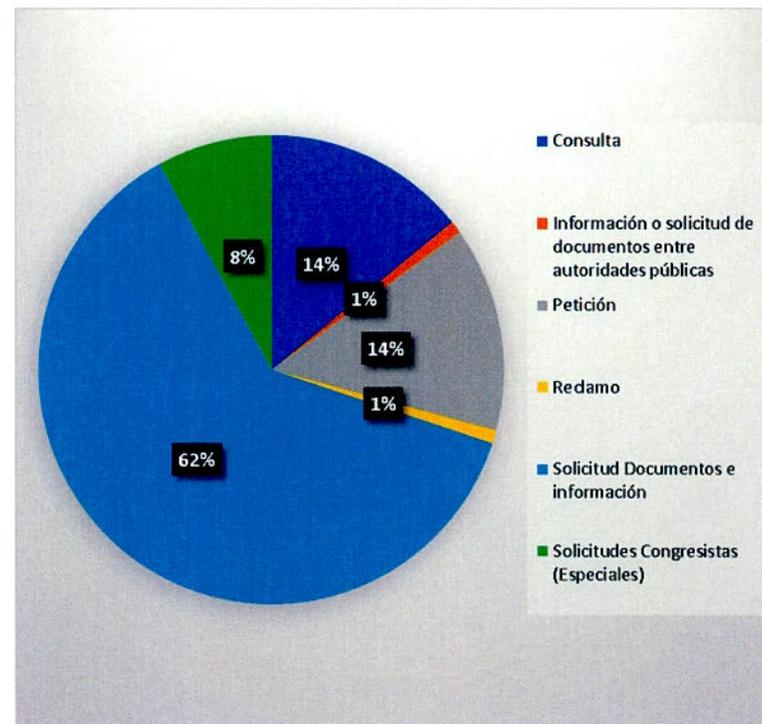
PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	TOTAL
Asesoría Jurídica	19
Gestión administrativa	1
Gestión contractual	1
Gestión de información y conocimiento	34
Gestión del talento humano	3
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	23
Gestión para la planeación del uso del suelo	24
Planeación Estratégica	4
Secretaría General	4



Consultas por tipo de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
Consulta	16
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	1
Petición	16
Reclamo	1
Solicitud Documentos e información	70
Solicitudes Congressistas (Especiales)	9

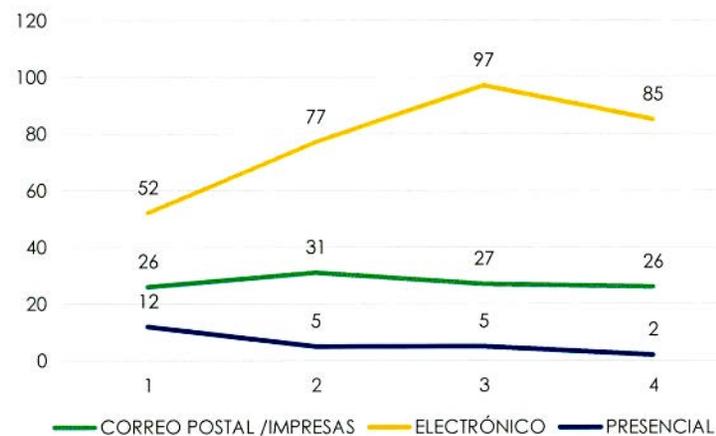
Durante el cuarto trimestre del año el 61,94% de los contactos recibidos fueron Solicitudes de documentos e información, las cuales también fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.



Requerimientos por canal de atención

Durante el cuarto trimestre del año se mantuvo la tendencia de los primeros tres trimestres de año, con un mayor índice de PQRSD a través del canal Electrónico, es decir que el 75,22 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de los canales virtuales.

Número de solicitudes Atendidas durantel la vigencia 2018					
CANAL DE ATENCIÓN	1er. Trim	2do. Trim.	3er. Trim	4to. Trim	Total
CORREO POSTAL /IMPRESAS	26	31	27	26	110
ELECTRÓNICO	52	77	97	85	311
PRESENCIAL	12	5	5	2	24
TOTAL	90	113	129	113	445



Fotografías y gráficas



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.

Gestión y seguimiento a las PQRSD	Total
Número de solicitudes recibidas	113
Número de traslados a otra institución	18
Número de solicitudes que se les negó acceso a la información	0

Ing. Felipe Fonseca Fino
Director General

Revisó: Mercedes Vásquez de Gómez – Secretaria Gral
Proyectó: Claudía Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA



GRACIAS
Secretaría General

UPRA Colombia    



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co