



INFORME NRO.4-2024

**GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
DE LA INFORMACIÓN
CUARTO TRIMESTRE
SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Tabla de contenido

Índice de tablas	3
Índice de ilustraciones.....	4
Resumen.....	5
1. Canales de Atención.....	6
1.1. Presencial.....	6
1.2. Electrónico.....	6
1.3. Impreso	6
2. Política de tratamiento y protección de datos personales	7
3. Seguimiento PQRSD Secretaría General – Atención al ciudadano.....	8
3.1. Resultados.....	8
4. Conclusiones	15



Índice de tablas

Tabla 1 Registro PQRSD. Consolidado por Mes	8
Tabla 2. Reportes radicados sin respuesta en registrada en el SEA.....	9
Tabla 3. Atención a las PQRSD por proceso	10
Tabla 4. Distribución tiempos de respuesta	11
Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta por tramite.....	11
Tabla 6. Tipos de PQRSD por mes	12
Tabla 7. Clasificación del peticionario	14
Tabla 8. PQRSD Radicadas por canales de atención.....	14



Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Tendencia cantidad de PQRSD por mes.....	9
Ilustración 2. Tipos de PQRSD	13



Resumen

En cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, y lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, presenta a la ciudadanía en general el informe relacionado con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los diferentes grupos de valor, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024, 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.



1. Canales de Atención

La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA pone a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos que facilitan la comunicación y trámite de las solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias y denuncias sobre temas de nuestra competencia.

1.1. Presencial

La recepción de las PQRSD se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante el área de Atención al Ciudadano o dependencia de correspondencia.

Radicación de Correspondencia de forma presencial

Dirección: Club Colombia, Carrera 10 #28-49, pisos 11 #12,19 Torre A, Bogotá, Cundinamarca.

1.2. Electrónico

Para PQRSD al correo institucional: atencionalusuario@upra.gov.co

Formulario <https://upra.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/formulario-pqrsd>

Para notificaciones judiciales al correo institucional:

notificaciones.judiciales@upra.gov.co

Correo RITA: soytransparente@upra.gov.co

1.3. Impreso

Puede realizarse en la Dirección Club Colombia, Carrera 10 #28-49, pisos 11 #12,19 Torre A o vía correo postal código 110311 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Por otra parte, se establecen Otros Procedimientos Administrativos (OPA), definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como: “el conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas



dentro del ámbito de su competencia. Sus características son la no obligatoriedad para el usuario y no tienen costo para este”.

2. Política de tratamiento y protección de datos personales

La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria (UPRA) es una entidad comprometida con la protección de la información de carácter privado y confidencial obtenida en cumplimiento de su objetivo misional.

Nuestras políticas y procedimientos tienen como base el marco legal para la protección del hábeas data y datos personales contenido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Con relación a los datos personales, se recolecta exclusivamente aquella información que ha sido suministrada voluntariamente por nuestros funcionarios, contratistas, proveedores, exfuncionarios, ex contratistas, usuarios y visitantes, entre otros.

Se considera datos personales toda aquella información personal que el titular da a conocer a la UPRA de manera libre y voluntaria. El usuario puede modificar o actualizar parte de esta información en cualquier momento, y de esta manera la UPRA podrá brindarle servicios y contenidos acorde con su perfil.

Así mismo, la UPRA informa al titular de la información que se compromete a adoptar una política de confidencialidad y protección de datos, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal obtenida a través del titular de la información.

La UPRA advierte al titular de los datos y se compromete a que, no compartirá ni revelará la información confidencial con terceros, excepto que tenga expresa autorización de dicho titular, cuando ha sido requerido por orden judicial o legal o para proteger los derechos de propiedad intelectual u otros derechos. En todo caso, la información proporcionada por el titular está protegida administrativa, jurídica y tecnológicamente.



3. Seguimiento PQRSD Secretaría General – Atención al ciudadano

Para el cuarto trimestre del año 2024 se utilizó como fuente de información y seguimiento el reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2” periodo comprendido desde el día “01 de octubre, hasta diciembre 31 diciembre de 2024” descargado directamente del Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), el cual evidencia los resultados indicados a continuación:

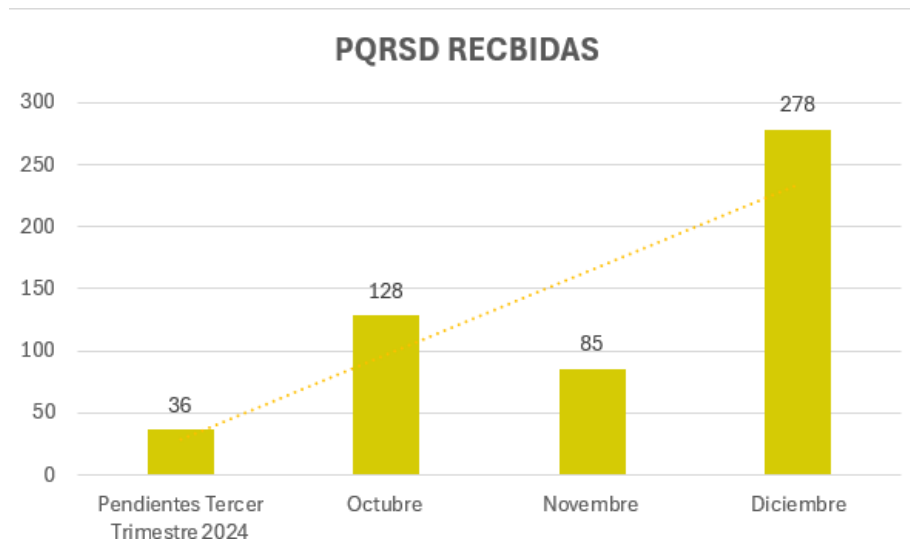
3.1. Resultados

En el periodo comprendido 01 de octubre, hasta diciembre 31 de 2024, la UPRA recibió 491 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS). Del mes de septiembre de 2024 se evidenciaron 36 PQRS pendientes de respuesta y en términos para ser resueltas en el mes de octubre de 2024. Para un total general de 527 PQRS.

Tabla 1. Registro PQRS. Consolidado por Mes

PQRS RECIBIDAS	SUBTOTAL
Pendientes Tercer Trimestre 2024	36
Octubre	128
Noviembre	85
Diciembre	278
Total	527

Ilustración 1. Tendencia cantidad de PQRSD por mes



Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

En relación con los radicados sin evidencia de respuesta en el Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), se evidencio un total de 2 PQRSD como se expone a continuación.

Tabla 2. Reportes radicados sin respuesta en registrada en él SEA

No	Radicado	Dependencia	Asunto
1	2024-2-008855	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	Respuesta 2024-420-019835-1 2024-10-07 11:50:06.323.
2	2024-2-010788	Of. TIC - Gobierno y Estrategia	Respuesta 2024-100-024156-1 2024-12-03 13:39:38.023.



La información de las PQRSD sin asociación de respuesta en SEA, se envía a la Secretaría General o quien haga sus veces, con el fin de alertar a los líderes de los procesos para identificar las posibles causas por las cuales no fueron atendidas oportunamente.

En caso de encontrarse evidencia o soporte documental de respuesta, se debe solicitar la vinculación al proceso. Para casos atípicos, se solicitará a los líderes tomar acciones para minimizar el margen de error.

Estas acciones se implementarán con el fin de orientar y promover la emisión de respuestas con claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información con lenguaje comprensible, garantizando el cumplimiento de la normatividad para la atención a las PQRSD.

A continuación, se exponen la cantidad de PQRSD recibidas por proceso, identificando la cantidad de respuestas con extemporaneidad.

Tabla 3. Atención a las PQRSD por proceso

Proceso responsable	Total	Extemp	Porcentaje	Indicador
Gestión contractual	261	0	0,0	100
Gestión de la información agropecuaria	66	4	6,0	94,0
Gestión de servicios tecnológicos	0	0	0,0	100
Gestión del talento humano	23	1	4,3	
Gestión Financiera	3	0	0,0	100
Planeación Estratégica y control	61	10	16,3	83,7
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	28	6	21,4	78,6
Gestión para la planeación del uso del suelo	8	0	0,0	100
Gestión de recursos	1	0	0,0	100
Gestión documental	0	0	0,0	100
Gestión del conocimiento	3	0	0,0	100
Gestión administrativa	0	0	0,0	100
Comunicación y divulgación estratégica	0	0	0,0	100



Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	28	0	0,0	100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	9	0	0,0	100
TOTAL	491	21	4,2	95,8

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

De acuerdo con los resultados de la tabla, se observa lo siguiente:

1. Se atendieron un total de Cuatrocientas noventa y un (491) PQRSD cuya respuesta debía darse en el Cuarto Trimestre de 2024.
2. El proceso que atendió la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo objeto de seguimiento fue Gestión Contractual con un total de doscientas sesenta y un (261) respuestas enviadas.
3. El **indicador total de eficiencia** de la entidad fue del **(95,8%)** por ciento.

La distribución de tiempos de respuesta se presenta de esta manera:

Tabla 4. Distribución tiempos de respuesta

# de Días	# de PQRSD
De 0 a 5 días	245
De 6 a 10 días	128
De 11 a 15 días	98
De 16 días en adelante	20
Total	491

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

Por otro lado, a continuación, se presenta el tiempo promedio de respuesta por tramite:

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta por tramite.

Clasificación	Tiempo de ley (Días)	Tiempo promedio de respuesta (Días)
Agradecimiento	15	4
Consulta	30	8
Información o solicitud de documentos entre autoridades	10	11



Petición	15	6
Queja	15	7
Solicitud Documentos e información	10	7
Solicitudes Congresistas (Especiales)	5	5

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

Por otro lado, a continuación, se detallan las tipologías de las PQRSD recibidas durante el periodo 01 de octubre al 31 de diciembre, distribuidas así:

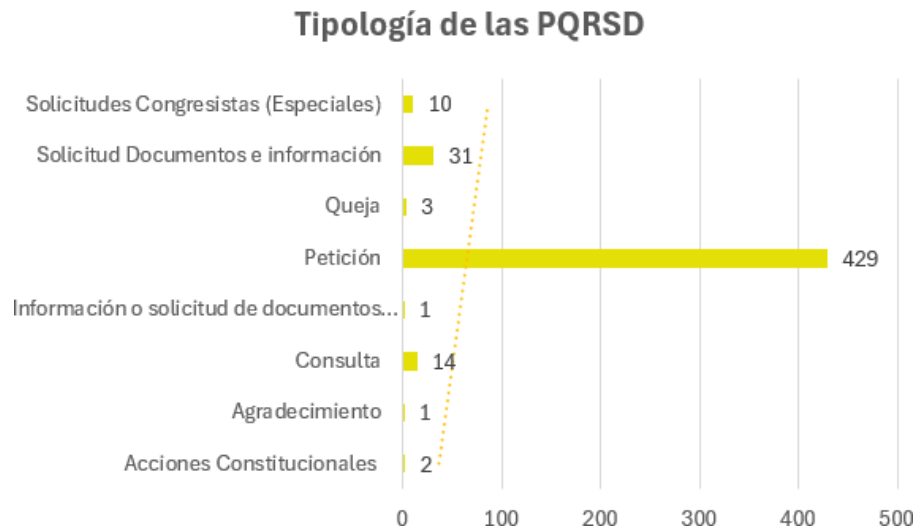
Tabla 6. Tipos de PQRSD por mes

Clasificación	octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Acciones Constitucionales	1	0	1	2
Agradecimiento	0	0	1	1
Consulta	5	1	8	14
Información o solicitud de documentos entre autoridades	1	0	0	1
Petición	107	72	250	429
Queja	2	1	0	3
Solicitud Documentos e información	8	9	14	31
Solicitudes Congresistas (Especiales)	4	2	4	10
Total	128	85	278	491

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).



Ilustración 2. Tipos de PQRSD



Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

Del total de PQRSD recibidas en el cuarto trimestre Octubre a Diciembre 2024 y de acuerdo al reporte, se evidencia un total de Cuatrocientas noventa y un (491) PQRSD discriminados así: Treinta y un (31) solicitudes de documentos e información; Un (1) solicitudes de información o solicitud de documentos entre autoridades públicas; Cuatrocientas veintinueve (429) peticiones; Catorce (14) solicitudes tipo consulta; Diez (10) solicitudes de congresistas; cero (0) reclamos; Tres (3) quejas; un (1) agradecimiento y Dos (2) solicitud de tipo acción constitucional (Acción de Tutela Acción Popular Acción de Grupo Derechos de Petición).



Con respecto a la clasificación del peticionario, se evidenció que la mayoría de PQRSD presentadas por la ciudadanía en general: Trescientas sesenta (360) peticiones, seguido por Ciento veintiocho (128) peticiones registradas por instituciones, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 7. Clasificación del peticionario

Canal de Atención	Cantidad
Instituciones	128
Ciudadanos	360
Ciencia y Tecnología	0
Formuladores, Ejecutores y Evaluadores	3
Total	491

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).

Adicionalmente, al verificar el canal de atención por medio del cual se recibieron las PQRSD, se observa que en su totalidad el canal utilizado fue el electrónico.

Tabla 8. PQRSD Radicadas por canales de atención

Canal de Atención	Cantidad
Presencial- Ventanilla de Correspondencia	0
Electrónico	491
Telefónico	0
Formulario- Sistema de PQRSD	0
Impreso	0
Total	491

Fuente: Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA V2. UPRA (2024).



4. Conclusiones

A través del área de Atención al Ciudadano, Secretaría General, realiza seguimiento a las PQRSD y diferentes trámites de los ciudadanos. Para ello dispone de alertas por correo electrónico, y comunicaciones internas para que cada área conozca los requerimientos asignados y garantice el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Junto con el Grupo de secretarios ejecutivos de cada área, se avanza con el plan de mejora en el cual se realizan alertas semanales por medio de correo electrónico, a través de los denominados enlaces de gestión, cuyo propósito es realizar un acompañamiento y control a los tramites, desde su ingreso, hasta el cierre en el Sistema de Eficiencia Administrativa SEA, cumpliendo con los tiempos de ley y atención oportuna.