



INFORME NRO.2-2024

**GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
DE LA INFORMACIÓN
SEGUNDO 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. Telefónico	6
1.4. 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	14



Índice de tablas

Tabla 1 Registro PQRSD. Consolidado por Mes.....	8
Tabla 2. Reporte radicados sin respuesta registrada en SEA.....	9
Tabla 3. Atención a las PQRSD por proceso	10
Tabla 4. Clasificación del peticionario.....	12
Tabla 5. PQRSD Radicadas por canales de atención	13



Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Tendencia cantidad de PQRSD por mes.....	9
Ilustración 2. Tipos de PQRSD.....	11



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 abril y el 30 de junio 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: Calle 28 No. 13-22 Edificio Palma Real, Torre C, Piso 3 Bogotá.

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. Telefónico

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía.

Nº telefónico: (57 1) 552 9820-245 7307

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

1.4. Impreso

Puede realizarse en la Dirección: Calle 28 No. 13-22 Edificio Palma Real, Torre C,

Piso 3 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 segundo 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 abril, hasta junio 30 de 2024” descargado directamente del Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), el cual evidencia los resultados indicados a continuación:

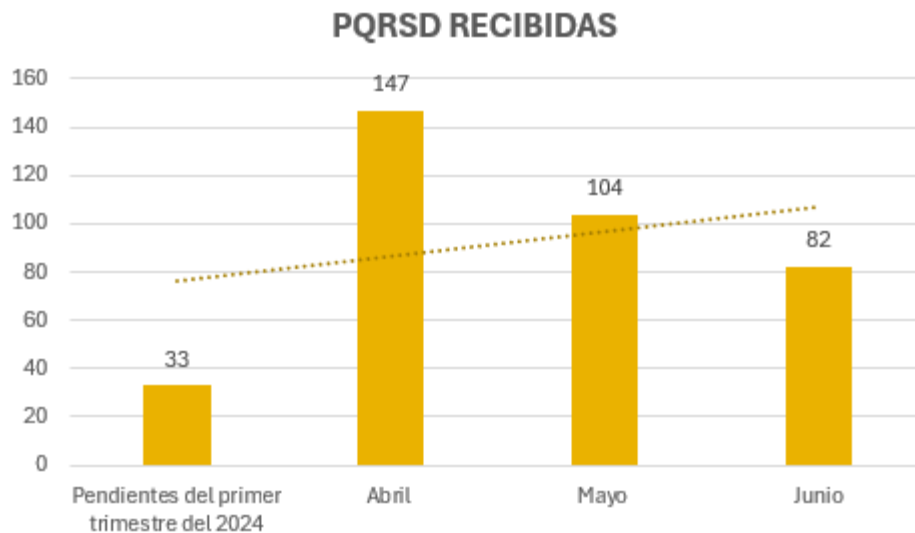
3.1. Resultados

En el periodo comprendido “01 de abril, hasta junio 30 de 2024, la UPRA recibió 333 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS). Del mes de marzo de 2024 se evidenciaron 33 PQRS pendientes de respuesta y en términos para ser resueltas en el mes de abril de 2024. Para un total general de 366 PQRS.

Tabla 1. Registro PQRS. Consolidado por Mes

PQRS RECIBIDAS	SUBTOTAL
Pendientes Primer Trimestre 2024	33
Abril	147
Mayo	104
Junio	82
Total	366

Ilustración 1. Tendencia cantidad de PQRSD por mes



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

En relación a los radicados sin evidencia de respuesta en el Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA) no se hallaron radicados sin respuesta.

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	83	4	4,8	95,2
Gestión de la información agropecuaria	84	15	17,8	82,5
Gestión de servicios tecnológicos	0	0	0,0	100
Gestión del talento humano	43	3	6,9	93,1
Gestión Financiera	2	0	0,0	100
Planeación Estratégica y control	69	9	13,0	87,0
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	14	2	14,2	85,8
Gestión para la planeación del uso del suelo	10	2	20,0	80,0
Gestión de recursos	0	0	0,0	100
Gestión documental	1	0	0,0	100
Gestión del conocimiento	7	0	0,0	100
Gestión administrativa	1	0	0,0	100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	11	1	9,0	100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	8	0	0,0	100
TOTAL	333	36	10,8	89,2

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

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

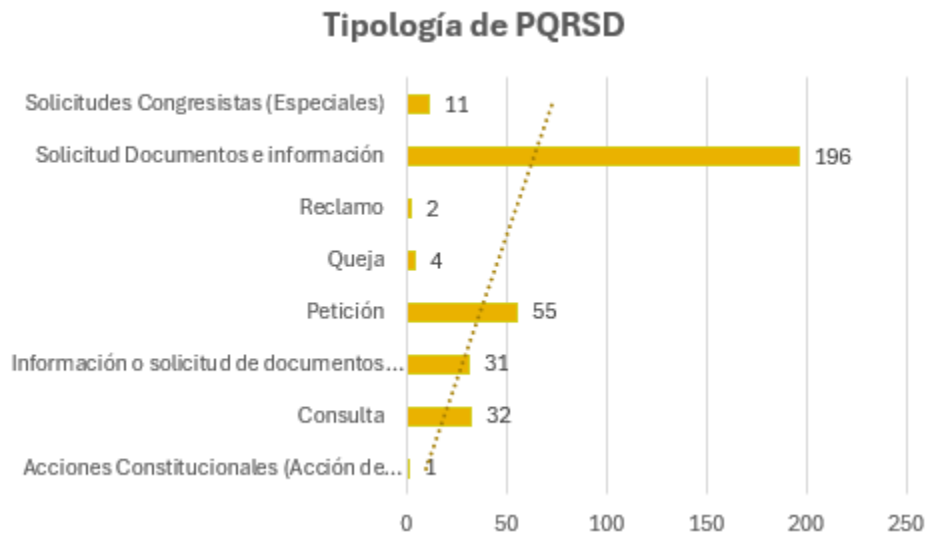
1. Se atendieron un total de Trescientas treinta y tres (333) PQRSD cuya respuesta debía darse en el Segundo Trimestre de 2024

2. El proceso que atendió la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo objeto de seguimiento fue Gestión de la información agropecuaria con un total de Ochenta y cuatro (84) respuestas enviadas.

3. El indicador total de oportunidad de la entidad fue del (89,2%) por ciento.

Por otro lado, a continuación, se presentan la cantidad de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024 según su tipología:

Ilustración 2. Tipos de PQRSD



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

Del total de PQRSD recibidas en el segundo trimestre de Abril a Junio 2024 y de acuerdo al reporte, se evidencia un total de Trescientas treinta y tres (333) PQRSD discriminados así: Ciento noventa y seis (196) solicitudes de documentos e información; treinta y un (31) solicitudes de información o solicitud de documentos entre autoridades públicas; cincuenta y cinco (55) peticiones; treinta y dos (32) solicitudes tipo consulta; once (11) solicitudes de congresistas; dos (2) reclamos; cuatro (4) quejas y una (1) 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: Doscientas veinte siete (227) peticiones, seguido por ochenta y nueve (89) peticiones registradas por instituciones y por último diecisiete (17) registrada por formuladores, ejecutores y evaluadores como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4. Clasificación del peticionario

Canal de Atención	Cantidad
Instituciones	89
Ciudadanos	227
Ciencia y Tecnología	0
Formuladores, Ejecutores y Evaluadores	17
Total	333

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 5. PQRSD Radicadas por canales de atención

Canal de Atención	Cantidad
Presencial- Ventanilla de Correspondencia	0
Electrónico	333
Telefónico	0
Formulario- Sistema de PQRSD	0
Impreso	0
Total	333

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.