



INFORME NRO.3-2024

**GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN
DE LA INFORMACIÓN
TERCER 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	15



Índice de tablas

Tabla 1 Registro PQRSD. Consolidado por Mes.....	8
Tabla 2. Atención a las PQRSD por proceso.....	10
Tabla 3. Distribución tiempos de respuesta.....	11
Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta por tramite	11
Tabla 5. Tipos de PQRSD por mes	12
Tabla 6. Clasificación del peticionario.....	13
Tabla 7. PQRSD Radicadas por canales de atención.....	14



Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Tendencia cantidad de PQRSD por mes.....	9
Ilustración 2. Tipos de PQRSD.....	12



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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 julio, hasta septiembre 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 julio, hasta septiembre 30 de 2024, la UPRA recibió 333 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Del mes de junio de 2024 se evidenciaron 25 PQRSD pendientes de respuesta y en términos para ser resueltas en el mes de julio de 2024. Para un total general de 371 PQRSD.

Tabla 1. Registro PQRSD. Consolidado por Mes

PQRSD RECIBIDAS	SUBTOTAL
Pendientes Segundo Trimestre 2024	25
Julio	113
Agosto	126
Septiembre	107
Total	371

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) 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 2. Atención a las PQRSD por proceso

Proceso responsable	Total	Extemp	Porcentaje	Indicador
Gestión contractual	82	0	0,0	100
Gestión de la información agropecuaria	78	6	7,7	92,3
Gestión de servicios tecnológicos	0	0	0,0	100
Gestión del talento humano	60	3	5,0	95,0
Gestión Financiera	5	0	0,0	100
Planeación Estratégica y control	68	12	17,6	82,4
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	16	1	6,3	93,7
Gestión para la planeación del uso del suelo	6	0	0,0	100
Gestión de recursos	1	0	0,0	100
Gestión documental	4	1	25,0	75,0
Gestión del conocimiento	13	0	0,0	100
Gestión administrativa	0	0	0,0	100
Comunicación y divulgación estratégica	1	0	0,0	100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	5	0	0,0	100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	7	0	0,0	100
TOTAL	346	23	6,6%	93,4%

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 Trescientos cuarenta y seis (346) PQRSD cuya respuesta debía darse en el Tercer 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 Ochenta y dos (82) respuestas enviadas.
3. El **indicador total de eficiencia** de la entidad fue del **(93,4%)** por ciento.

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

Tabla 3. Distribución tiempos de respuesta

# de Días	# de PQRSD
De 0 a 5 días	152
De 6 a 10 días	108
De 11 a 15 días	61
De 16 días en adelante	25
Total	346

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 4. Tiempo promedio de respuesta por tramite.

Clasificación	Tiempo de ley (Días)	Tiempo promedio de respuesta (Días)
Agradecimiento	15	15
Consulta	30	8
Información o solicitud de documentos entre autoridades	10	7
Petición	15	8
Queja	15	8
Solicitud Documentos e información	10	7
Solicitudes Congresistas (Especiales)	5	3

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



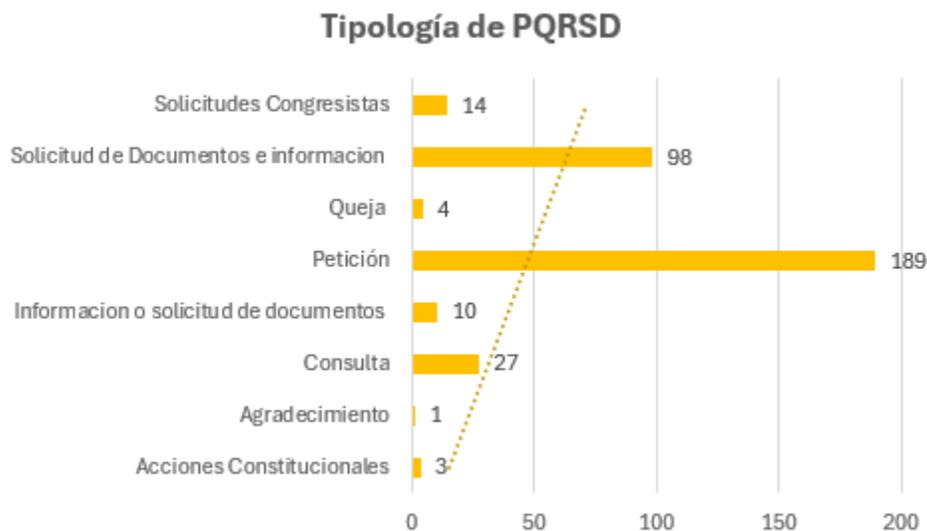
Por otro lado, a continuación, se detallan las tipologías de las PQRSD recibidas durante el periodo 01 de julio al 30 de septiembre, distribuidas así:

Tabla 5. Tipos de PQRSD por mes

Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Acciones Constitucionales	2	0	1	3
Agradecimiento	0	0	1	1
Consulta	12	7	8	27
Información o solicitud de documentos entre autoridades	10	0	0	10
Petición	12	91	86	189
Queja	1	1	2	4
Solicitud Documentos e información	74	16	8	98
Solicitudes Congressistas (Especiales)	2	11	1	14
Total	113	126	107	346

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 tercer trimestre Julio a Septiembre 2024 y de acuerdo al reporte, se evidencia un total de Trescientas cuarenta y seis (346) PQRSD discriminados así: Noventa y ocho (98) solicitudes de documentos e información; diez (10) solicitudes de información o solicitud de documentos entre autoridades públicas; ciento ochenta y nueve (189) peticiones; veintisiete (27) solicitudes tipo consulta; catorce (14) solicitudes de congresistas; cero (0) reclamos; cuatro (4) quejas; un (1) agradecimiento y tres (3) 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 cuarenta y siete (247) peticiones, seguido por noventa y nueve (99) peticiones registradas por instituciones, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 6. Clasificación del peticionario

Canal de Atención	Cantidad
Instituciones	99
Ciudadanos	247
Ciencia y Tecnología	0
Formuladores, Ejecutores y Evaluadores	0
Total	346

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 7. PQRSD Radicadas por canales de atención

Canal de Atención	Cantidad
Presencial- Ventanilla de Correspondencia	0
Electrónico	346
Telefónico	0
Formulario- Sistema de PQRSD	0
Impreso	0
Total	346

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.