



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Segundo Trimestre de
2019

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co



GESTIÓN EN CIFRAS

INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN

CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019.

De acuerdo con los datos registrados en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA para el periodo comprendido entre el 1 de Abril al 30 Junio de 2019 se recibieron En la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA un total de 139 PQRSD, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin.

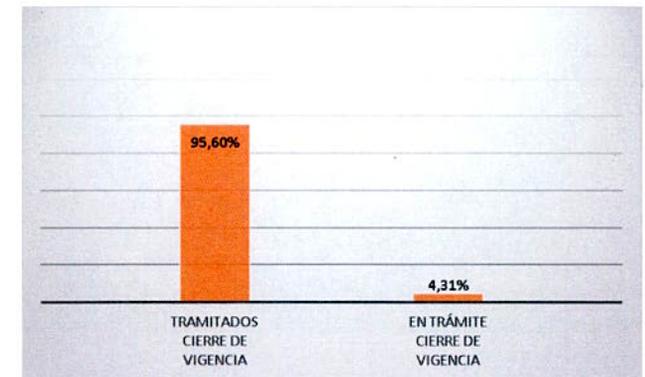
De Abril a Junio de 2019 el índice de gestión fue del 95,6 %, es decir que del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención disponibles únicamente el 4,31 % se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, con corte al 30 de Junio / 2019.

INDICE DE GESTIÓN	
Tramitados cierre de Vigencia	95,60%
En trámite cierre de Vigencia	4,31%

Cuadro Nro. 2

SEGUNDO TRIM - 2019			
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
45	52	42	139

Cuadro Nro. 1



Cuadro Nro. 3

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

MEJORA CONTINUA

Con respecto el principal tema de interés para nuestros grupos de valor, para este periodo, continuó marcado por las solicitudes de información relacionadas con **El Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria – SIPRA**, 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.

Este sistema ha sido inscrito en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) como OPA (Otros Procedimientos Administrativos) de la Unidad.

La UPRA, enfocada en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor y en su permanente búsqueda de la mejora continua de sus competencias y las de sus servidores públicos y a fin de garantizar el fortalecimiento de los canales de atención y de comunicación con la Entidad, dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019, se planteó identificar e implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que se acerca a la Unidad, facilitando el acceso al Sistema Web de contacto (PQRSD) o al Sistema SIPRA.

Así las cosas para el segundo semestre de 2019, la UPRA implementará con el uso del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones una solución que habilite herramientas necesarias para que los ciudadanos tengan una interacción más efectiva con la entidad generando confianza en los ciudadanos que acuden a la UPRA y así mismo lograr procesos internos seguros y eficientes.

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

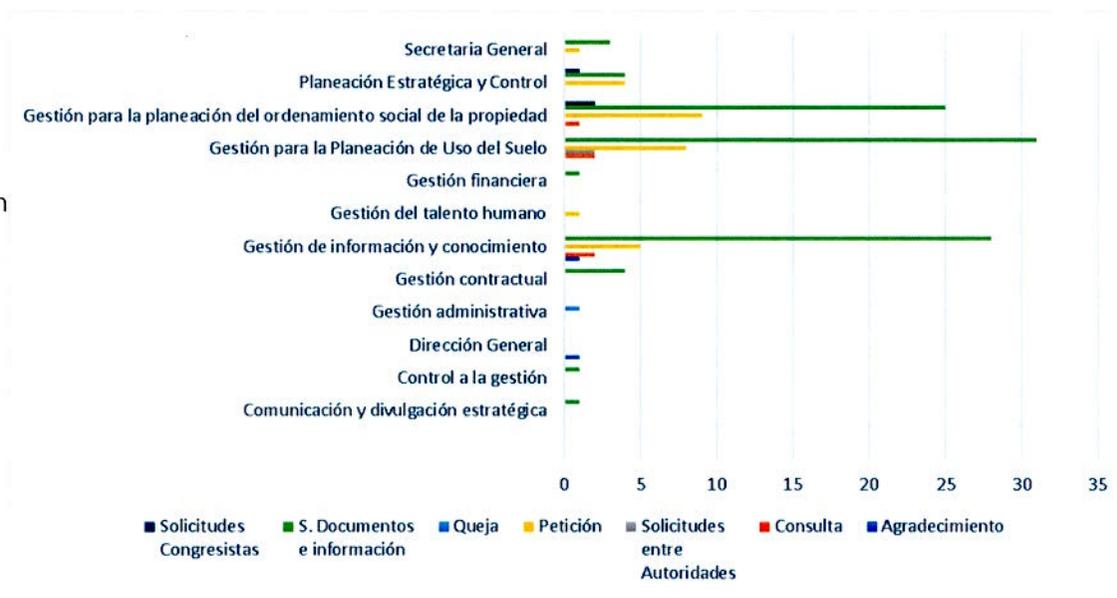


MINAGRICULTURA

Clasificación de los requerimientos por proceso

Gestión para la Planificación de Uso del Suelo con el 30, 93 % y Gestión para la Planificación del Ordenamiento Social de la Propiedad con el 26,61 %, son los procesos que más asignaciones registran para dar respuesta, por parte de la Dirección General de la Entidad.

También en mayor número corresponden a Solicitudes de documentos e información



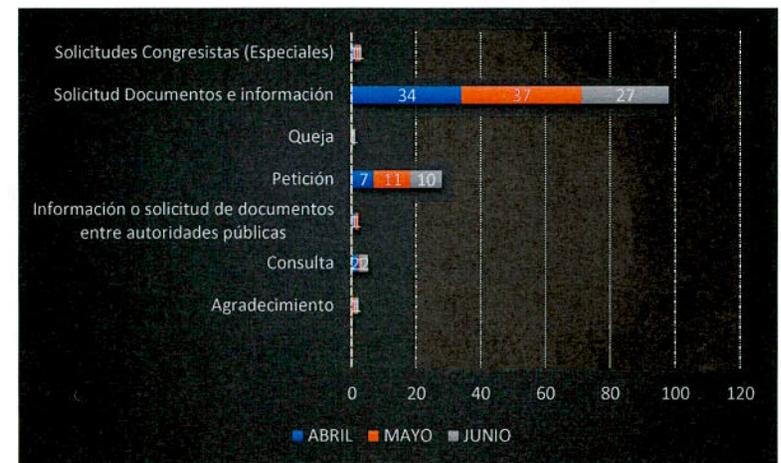
Cuadro Nro. 5

Consultas por tipo de requerimiento

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Agradecimiento		1	1	2
Consulta	2	1	2	5
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	1	1		2
Petición	7	11	10	28
Queja			1	1
Solicitud Documentos e información	34	37	27	98
Solicitudes Congresistas (Especiales)	1	1	1	3
Total general	45	52	42	139

Cuadro Nro. 6

Durante el segundo trimestre de 2019, los contactos registrados con mayor índice de gestión fueron solicitudes de documentos e información, el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el periodo, seguido por las peticiones con un índice mucho menor inferior 20, 14%. el 79 %



Cuadro Nro. 7

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

Tiempos de Respuesta PQRSD

De las 139 PQRSD recibidas por la UPRA entre el 01 de Abril al 30 de Junio, se dio respuesta en términos de ley a 137 con un porcentaje de participación en el total de respuestas de 98,56%. Dos (2) Solicitudes de documentos e información se registran con emisión de la respuesta de 1 y 3 días después del término de Ley . Por otra parte diez (10) se reportaron en trámite respecto del periodo analizado con corte a Junio 30-19.

En cuanto a las que se reportan resueltas fuera del aplicativo, cuatro (4) en total se vienen entrenando en el puesto de trabajo todos los Servidores Públicos en el Uso y Apropriación del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA.

Tipo de Peticiones	Respuesta en Termino	Respuesta fuera de Tiempo	Respuesta fuera del Aplicativo	En Trámite
Agradecimiento	2			
Consulta	5			
Inf.o sol.documentos entre autoridades públicas	2			
Petición	28		1	4
Queja	1			
Solicitud Documentos e información	96	2	3	6
Solicitudes Congresistas (Especiales)	3			
Total	137	2	4	10

Cuadro Nro. 8

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

Requerimientos por canal de atención

En el periodo de análisis del informe, los canales de recepción de PQRSD más utilizado por los usuarios para la presentación de la PQRSD es el de medios electrónicos (correo electrónico institucional), seguido de correo postal, manteniendo la tendencia del primer trimestre de 2019, con porcentajes de participación de 76,97 % según se observa en cuadro nro.

CANAL DE ATENCIÓN				
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Postal	10	7	12	29
Electrónico	34	43	30	107
Presencial	1	2		3
Total general	45	52	42	139

Cuadro Nro. 9



Cuadro Nro.10



Ing. Felipe Fonseca Fino
Director General

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

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA



GRACIAS
Secretaría General

UPRAColombia    



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co