

Secretaría General

Informe de Gestión Servicio al Ciudadano Seguimiento a la Gestión de la Información

Primer Trimestre de 2017

#RendicuentasUPRA

Participación por tipo de solicitud.

Durante el primer trimestre del año 2017, se recibieron Ciento quince (115) PQRSD: Veintiún (21) en Enero, treinta y tres (33) en Febrero y sesenta y un (61) en Marzo, más doce (12) del cuatro trimestre de 2016 pendientes por atender oportunamente en el primer trimestre de 2017, para un total de Ciento veintisiete (127) PQRSD recibidas.

De las cuales Ciento diez y siete (117) fueron atendidas durante el trimestre quedando pendientes Diez (10) para atender oportunamente en el Segundo trimestre de 2017.

Y doce (12) fueron trasladadas por competencia.

Para el mes de Enero se recibieron y atendieron (29) PQRSD con un indicador de eficiencia del 100%, para Febrero se recibieron veintinueve (29) y se atendieron oportunamente veintiocho (28) con un indicador de eficiencia del 96,55 % y para Marzo se recibieron sesenta (60) y se atendieron oportunamente cincuenta y ocho (58) PRSD con un indicador de eficiencia de 96,67 %.

Para el Rango de Análisis :

Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual
(Rezago anterior + Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual - Rezago Actual)

Indicador Eficiencia sobresaliente en periodo de 97,74 %.

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Número de PQRSD recibidas durante el periodo objeto de la medición	21	33	61
Rezago anterior Número de PQRSD recibidas en el periodo anterior para ser atendidas en el actual	12	4	9
Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual	29	28	58
Rezago Actual Número de PQRSD recibidas en el periodo actual para ser atendidas en el siguiente periodo	4	8	10
Número de PQRSD atendidas en el periodo actual inoportunamente. (Fuera de tiempo)	0	1	2
NUMERADOR = C	29	28	58
DENOMINADOR = (A+B-D)	29	29	60

Tabla Nro. 1

Comportamiento PQRSD, por medio interpuesto.

Los canales de recepción contemplados en los procesos de calidad de la entidad son el canal presencial, impreso, telefónico y electrónico (portal web, correo y redes sociales).

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 1., el correo electrónico sobresale como el canal más utilizado para interponer PQRSD compuesto por el correo electrónico y el formato web.

Primer Trimestre 2017	Fuente por la que Ingresa	TOTAL	Porcentaje
	Correo Postal	35	30,43
	Electrónico	61	53,04
	Presencial	16	13,91
	Teléfono	3	2,61

Tabla Nro. 2

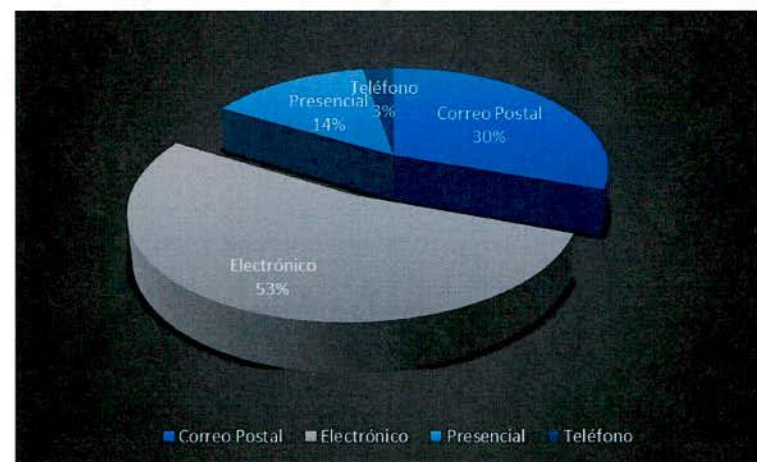


Gráfico Nro. 1

PQRSD Registradas por proceso.

Para obtener una mejora continua institucional, la Secretaría General – Atención al Ciudadano de la Unidad, realiza seguimiento a los tiempos de respuesta a cada una de las PQRSD, con el apoyo del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, en marcha desde Mayo del 2016.

Para el periodo se observa que en mayor porcentaje de las PQRSD, son atendidas por Gestión de la Información y del Conocimiento, con un 95,0 % de eficiencia.

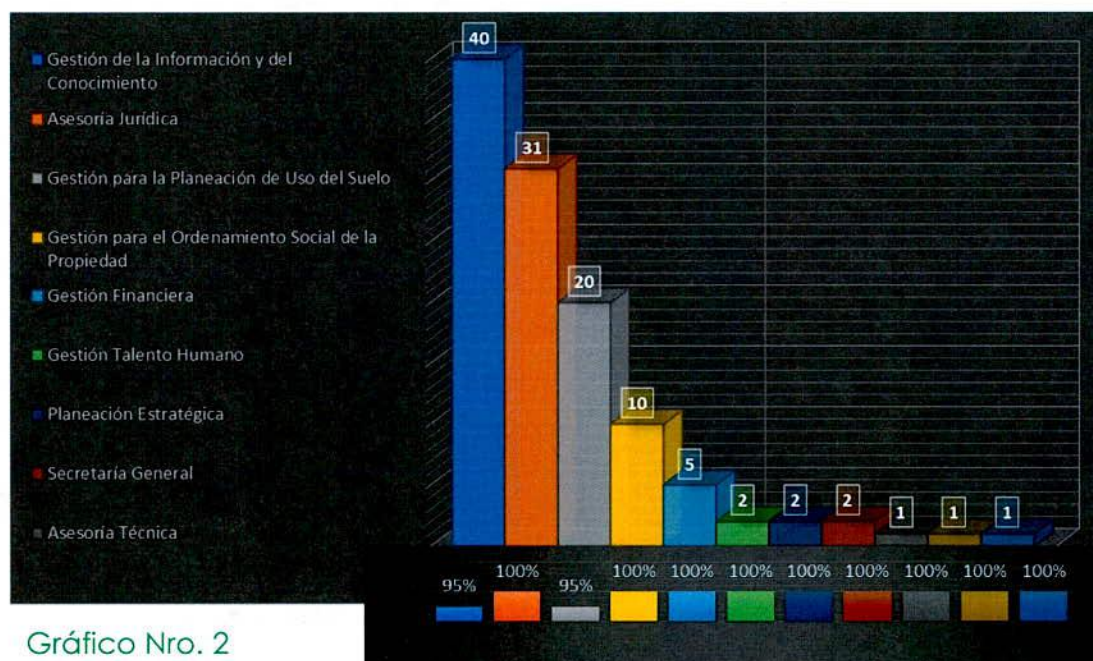


Gráfico Nro. 2

Comportamiento Histórico de las PQRSD.



Tipo de Solicitud	2014	2015	2016	2017
Acción de Tutela	1	1	1	2
Consulta				2
Petición		9	13	25
Solicitud Documentos e información	17	33	54	79
Solicitudes Congresistas (Especiales)			1	6
Sugerencia		1		1
Quejas	1	1		
Reclamos		1	1	
Felicitaciones	1			
Agradecimientos		1	1	
Total	20	47	71	115

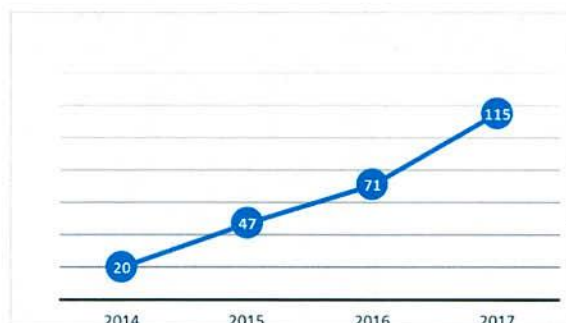


Gráfico Nro. 3

Tabla Nro. 3

Las cifras denotan el considerable incremento en las PQRSD del 475 % entre el 2014 y el 2017 (1 Trim).

#RendicuentasUPRA

Promedio de respuesta a las PQRSD – En días

La atención de las PQRSD, se resuelven dentro de los términos de Ley para cada tipo de solicitud y registran el promedio en días que se observa en la gráfica

Tipo de Solicitud	Nro.	Prom. Días
Acción de Tutela	2	0,00
Consultas	2	11,00
Peticiones	25	5,76
Solicitud de Documentos e Información	79	4,91
Solicitudes Congresistas (Especiales)	6	3,50
Sugerencia	1	4,00

Tabla Nro. 4

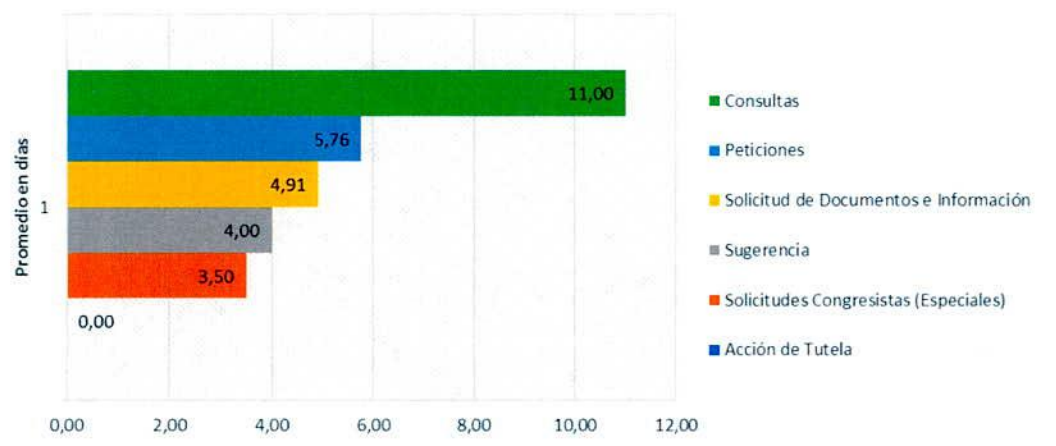


Gráfico Nro. 4

Seguimiento a la Gestión de la Información

De acuerdo con el trabajo de la UPRA y considerando que en los diferentes espacios de socialización la Unidad presenta los avances en el desarrollo de su labor misional y dichos avances son de interés de los usuarios se observa la misma tendencia del 2016: se reciben peticiones relacionadas en mayor número con la Gestión de la información y del Conocimiento Agropecuario.

Seguidos con temas como con Evaluación de Tierras, Ordenamiento Productivo, Zidres, Mercado de Tierras, Cadenas Productivas Gestión Territorial y en una menor proporción los temas Administrativos.

Felipe Fonseca Fino
Director General

Proyectó: Claudia Guerrero Tavera – A.Ciudadano
Revisó: Dennis W. Bermúdez S. General

Seguimiento	Cantidad
Número de solicitudes recibidas	Ciento quince (115) PQRSD
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Doce (12)
El tiempo de respuesta a cada solicitud.	Ver anexo nro. 1
Número de solicitudes en las que se le negó la información.	Cero (0)

Tabla Nro. 5.

El número de solicitudes recibidas, corresponde al número total de PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2017.

#RendicuentasUPRA

