



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano
Seguimiento a la Gestión
de la Información
Segundo Trimestre de 2017

UPRAColombia



#RendicuentasUPRA
upra.gov.co

Participación por tipo de solicitud.

Durante el segundo trimestre del año 2017, se recibieron:

Noventa y tres (93) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Treinta y cuatro (34) en Abril, Treinta y dos (32) en Mayo y Veintisiete (27) en Junio. Más nueve (9) recibidas del I trim-17 pendientes por atender oportunamente durante el II trim-17. Para un total de ciento dos (102) PQRSD para el periodo.

De las cuales noventa y ocho (98) fueron atendidas en el periodo, quedando pendientes ocho (8) para atender en el III trim- 17.

Y Once (11) fueron trasladadas por competencia.

Indicadores de Eficiencia:

MES	INDICADOR	PROM
ABRIL	81,82%	85,49%
MAYO	85,19%	
JUNIO	89,47%	

Rango de Análisis : II TRIM-17

Indicador sobresaliente de eficiencia para el periodo

Satisfactorio de 85,49 %

PQRSD		ABRIL	MAYO	JUNIO
A	Número de PQRSD recibidas durante el periodo objeto de la medición	34	32	27
B	Rezago vienen del mes anterior	9	10	15
C	Atendidas oportunamente en el periodo	27	23	34
D	Rezago para siguiente mes : No atendidas en el mes actual con oportunidad para atender en el mes siguiente.	10	15	4
E	Inoportunas	7	4	4
Numerador = C		27	23	34
Denominador = (A+B-D)		33	27	38
INDICADOR		81,82%	85,19%	89,47%

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.

FUENTE POR LA QUE INGRESA		
II TRIM-2017	Correo Postal	28
	Electrónico	53
	Presencial	11
	Teléfono	1

Tabla Nro. 2

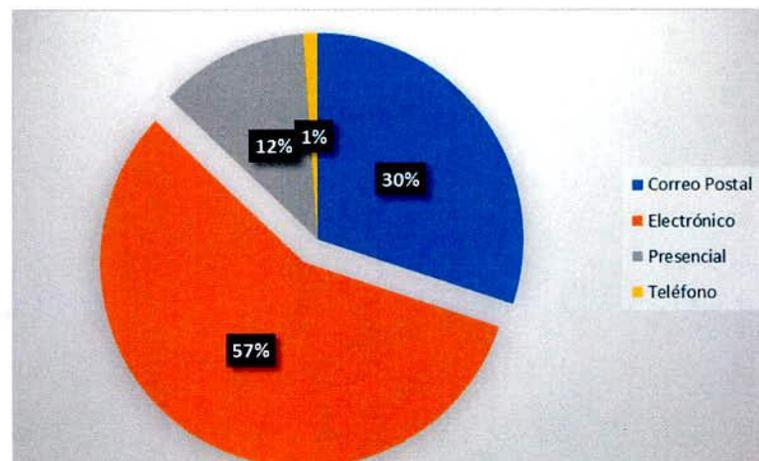
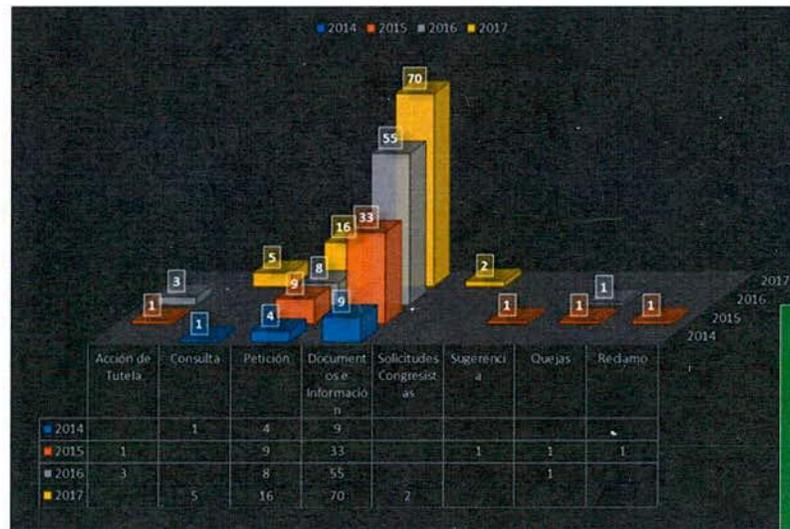


Gráfico Nro. 1

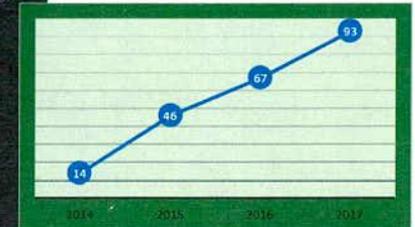


Comportamiento Histórico de las PQRSD.

Con el fin de evaluar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



Como se evidencia las solicitudes de documentos e información siguen presentando un aumento considerable entre el 2014 y el 2017 del 777 %.



#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	Promedio en días
Solicitud de documentos e información	6,98
Peticiones	11,50
Consultas	21,25
Solicitudes especiales	4,00

Tabla Nro. 4

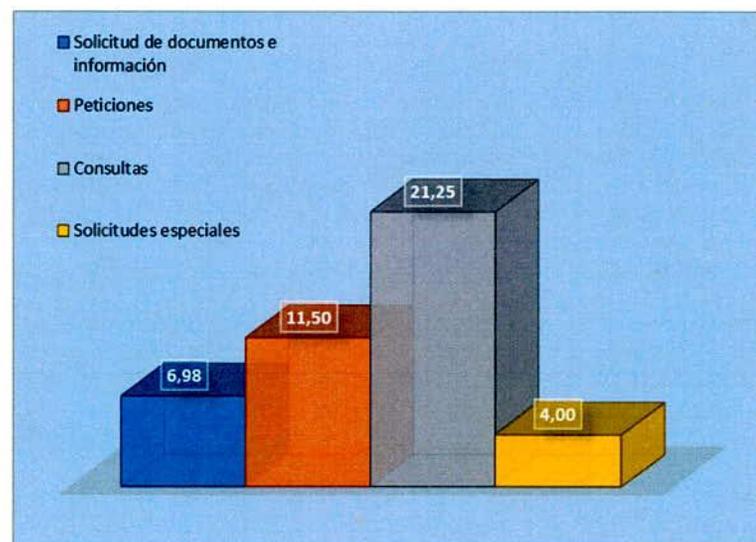


Gráfico Nro. 4

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

Revisó: Dennis William Bermúdez – Secretario General.
Elaboró: Claudia Guerrero Tavera A.Ciudadano

#RendicuentasUPRA

Seguimiento	Cantidad
Número de solicitudes recibidas	Noventa y Tres (93)
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Once (11)
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 segundo trimestre de 2017.





upra.gov.co



GRACIAS

Felipe Fonseca Fino

Director General

Dennis William Bermúdez

Secretario General

Claudia Guerrero Tavera - Atención al Ciudadano

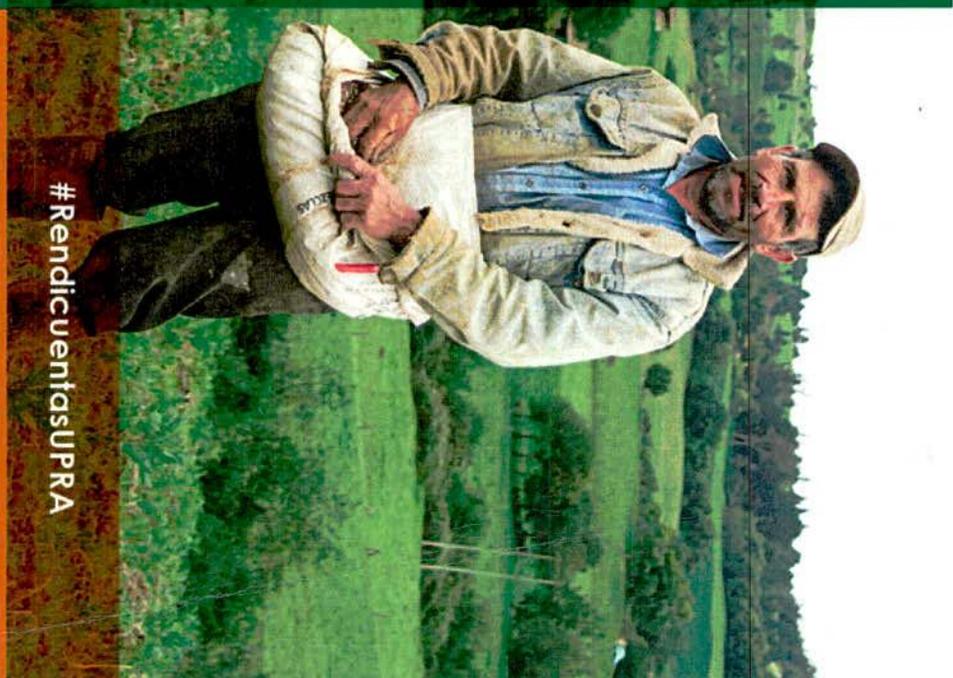
UPRAColombia



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



#RendicuentasUPRA