



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Tercer y Cuarto Trimestre de
2017

UPRAColombia



YouTube



 GOBIERNO DE COLOMBIA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co

Durante el Tercer trimestre del año 2017, se recibieron:

Noventa y nueve (99) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Treinta y Tres(33) en Julio, treinta y dos (32) en Agosto y Treinta y Cuatro (34) en Septiembre, más cuatro (4) recibidas del Segundo(II) trimestre pendientes por atender oportunamente durante el Tercer (III) trimestre del 2017. Para un total de ciento tres (103) PQRSD para el periodo.

De las cuales noventa y una (91) fueron atendidas oportunamente, quedando seis (6) pendientes para atender en el IV trimestre-17.

Rango de Análisis : III TRIM-17

Indicador de eficiencia satisfactorio para el periodo 88,50%

	PQRSD III TRIM-17	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
A	Número de PQRSD recibidas durante el	33	32	34
B	Rezago vienen del mes anterior	4	19	11
C	Atendidas oportunamente	15	38	34
D	Rezago para siguiente mes : No atendidas	19	11	6
E	Inoportunas	4	2	6
F	Indicador= $C/(B+C-D)$	83,33%	95,00%	87,18%
	TOTAL PARA EL PERIODO	88,50%		

Para el Cuarto Trimestre de 2017 se recibieron:

Noventa y Cuatro (94) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Cuarenta y seis (46) en Octubre, veintiocho (28) en Noviembre y veinte (20) en Diciembre. Más Seis (6)) recibidas del III Trimestre, pendientes para atender oportunamente durante el IV trim de 2017.

Para un total de Cien (100) PQRSD para el periodo.

De las cuales Ochenta y ocho (88) fueron atendidas oportunamente, cuatro (4) PQRSD se atendieron fuera de tiempo. Quedando pendientes por atender ocho(8) en el primer trim. de 2018.

Rango de Análisis: IV TRIM-17

Indicador sobresaliente de eficiencia para el periodo de 95.58%

	PQRSD IV TRIM-17	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A	Número de PQRSD recibidas durante el	46	28	20
B	Rezago vienen del mes anterior	6	8	7
C	Atendidas oportunamente	42	28	18
D	Rezago para siguiente mes : No atendidas	8	7	8
E	Inoportunas	2	1	1
F	Indicador= C/(B+C-D)	95,45%	96,55%	94,74%
	TOTAL PARA EL PERIODO	95,58%		

Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para el Tercer y cuatro trimestre de 2017, de acuerdo con las modalidades de PQRSD la más utilizada por los ciudadanos, fue la solicitud de documentos e información donde fueron radicadas el 69,95 %, del total de las PQRSD, seguido de las peticiones que agrupó un 22,30 %.

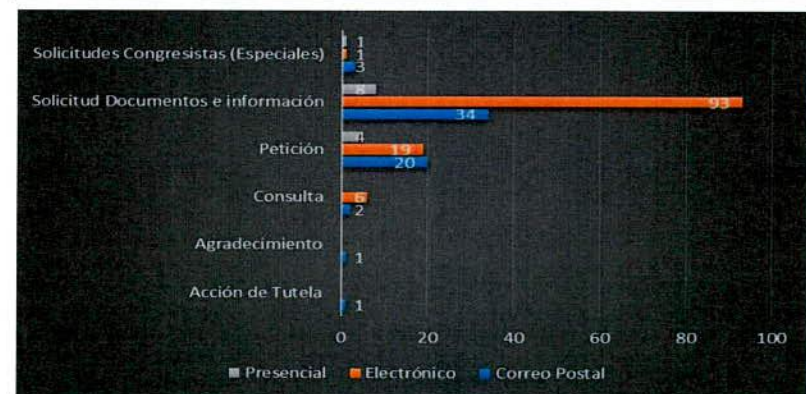
En el tercer y cuatro trimestre del 2017, el canal más utilizado para la radicación de peticiones fue el canal electrónico con un 61,65 %

Tipo de Requerimiento:

MES	Acción de Tutela	Agradecimiento	Consulta	Petición	Solicitud Documentos e información	Solicitudes Congressistas (Especiales)	Total general
JULIO			3	5	25		33
AGOSTO				10	22		32
SEPTIEMBRE		1	1	4	25	3	34
III Trim-17		1	4	19	72	3	99
OCTUBRE			1	13	32		46
NOVIEMBRE	1		2	9	15	1	28
DICIEMBRE			1	2	16	1	20
IV Trim-17	1	0	4	24	63	2	94

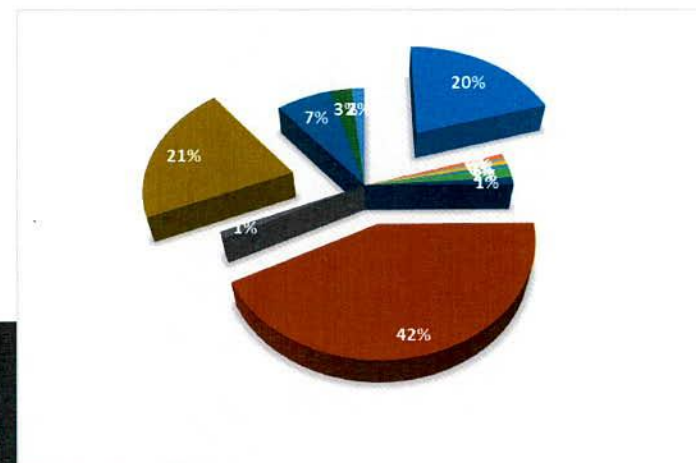
Por Canal de Comunicación:

Medio por el que ingresa	Correo Postal	Electrónico	Presencial	Total general
Acción de Tutela	1			1
Agradecimiento	1			1
Consulta	2	6		8
Petición	20	19	4	43
Solicitud Documentos e información	34	93	8	135
Solicitudes Congressistas (Especiales)	3	1	1	5
Total general	61	119	13	193



Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para el Tercer y cuarto trimestre de 2017 se registra el mayor número de PQRSD resueltas por Gestión de la Información y del Conocimiento, con un promedio de 42% de PQRSD atendidas, seguido de la Gestión para la Planeación del Uso del Suelo con el 21% y por la Oficina Asesora Jurídica con el 20 %. En Un menor número por G. para el Ordenamiento social de la Propiedad y Talento Humano.





Gestión y Trámite:

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015

GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD Julio a Diciembre de 2017		Cantidad
Número de Solicitudes Recibidas		193
Nro. De traslados a otra institución		6
Oportunidad en la respuesta (promedio en días)		9
Número de solicitudes que se les negó acceso a la información		0

Ing. Felipe Fonseca Fino
Director General

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

#RendicuentasUPRA





upra.gov.co



GRACIAS

Felipe Fonseca Fino

Director General

Mercedes Vásquez de Gómez

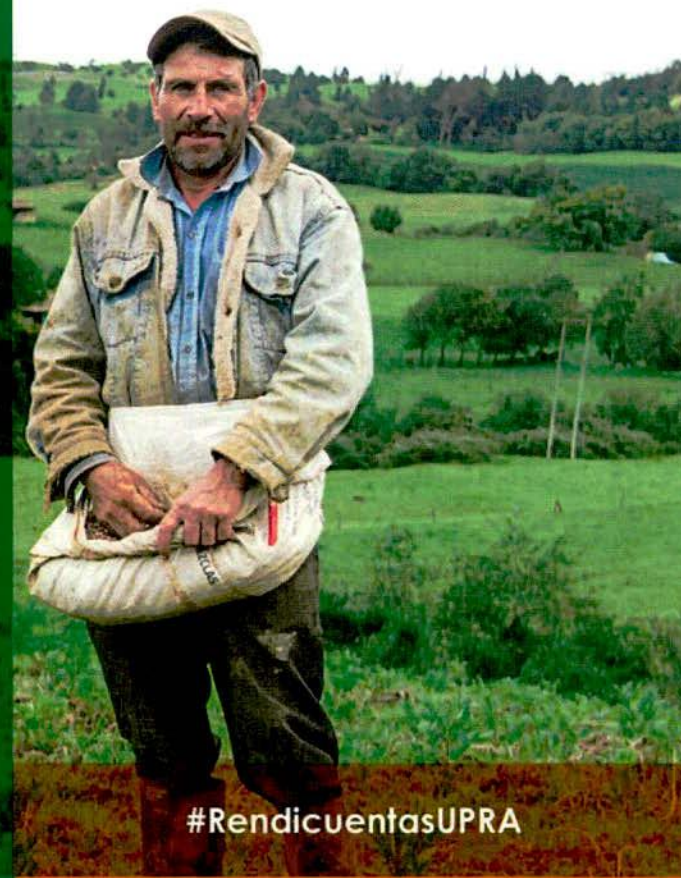
Secretario General

Claudia Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano

UPRAColombia



YouTube



#RendicuentasUPRA

