

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre de 2021
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Seguimiento PQRSD Secretaria General- Atención al ciudadano

En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, expone a la ciudadanía en general el informe relacionado con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los diferentes grupos de interés, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Marzo, 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.

Resultados:

De acuerdo con el seguimiento realizado, usando como fuente el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA – Reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano” para el segundo trimestre del 2021, se recibieron Doscientas veinticuatro (224) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. De estas Cuarenta y nueve (49) venían del primer trimestre del 2021 pendientes en término para ser resueltas en el segundo trimestre de 2021.

Tabla Nro. 1. Registro PQRSD – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRSD
Vienen del Primer Trimestre - 2021	49
Abril de 2021	69
Mayo de 2021	72
Junio de 2021	34
Pendientes en Término	37

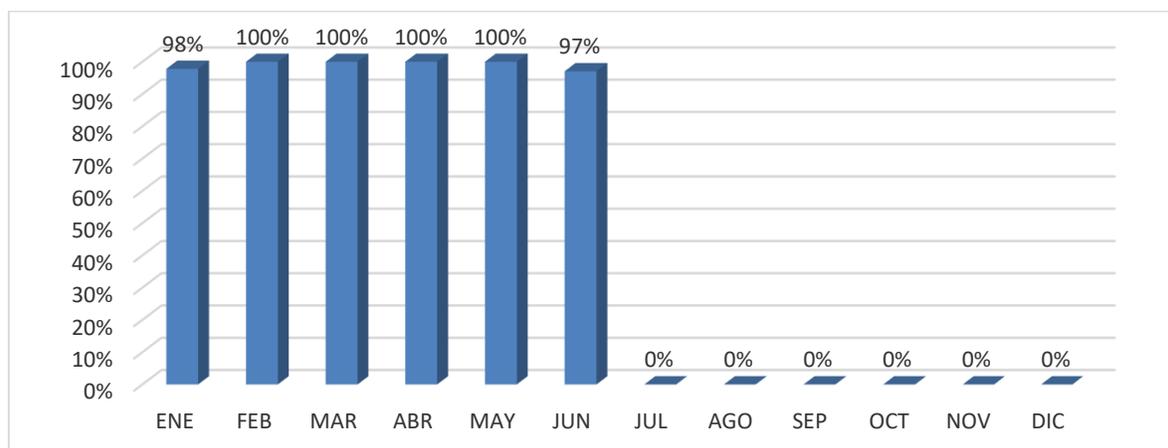
Una vez analizada la información se determinó reclasificar una (1) comunicaciones por considerar que no hacían parte de las PQRSD, se trataba de información para la UPRA. Radicado 2021-2-001706.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre de 2021
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Durante el periodo registrado, se verificó una incidencia en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, por cuanto algunas PQRSD, se duplicaron en el Sistema, fue reportado a la Oficina TIC y se aplicaron los correctivos técnicos en la plataforma. Administrativamente se vincularon los radicados y se atendieron informando al peticionario los radicados de entrada, con una sola respuesta.

Gráfico Nro. 1. Análisis a la atención de las PQRSD

Durante el 2021 se enviaron a través de la cuenta de atencionalusuario@upra.gov.co un total de 120 alertas de proximidad de vencimiento, a los líderes de los procesos asignados para dar respuesta, y una vez analizada la atención se encontró que una (1) fueron atendida con extemporaneidad de dos (2) días. En el número de alertas enviadas y la extemporaneidad se puede concluir que los procesos atienden con mayor celeridad las peticiones de los grupos de valor de la entidad con **porcentaje de Eficiencia de 99.55 %, para el trimestre**



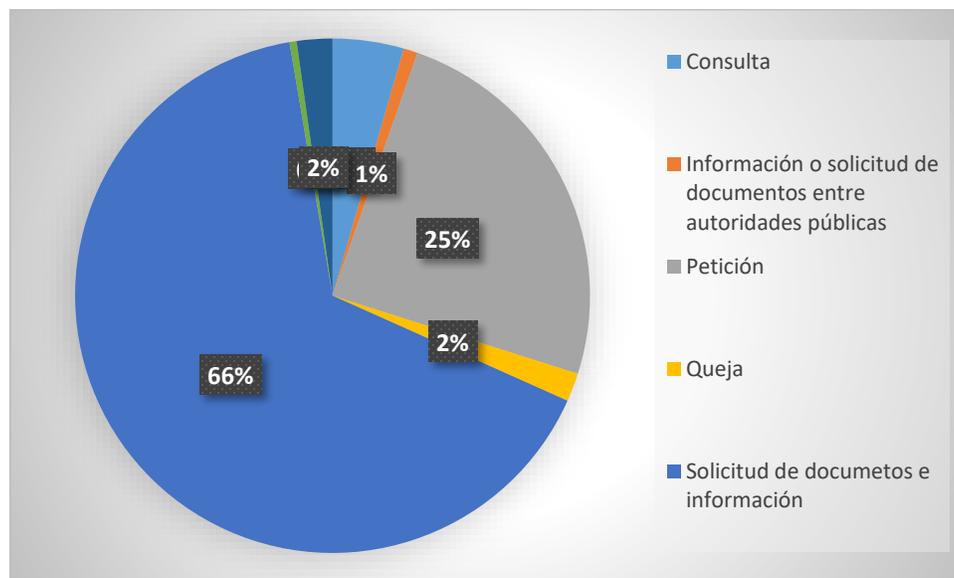
En cuanto a los requerimientos por modalidad, se evidencia como la más utilizada sigue siendo las peticiones de documentos e información con un 65.63%.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2021	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Segundo Trimestre de 2021	
Secretaría General – Atención al Ciudadano		

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRSD

MODALIDAD - CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD	NRO.	PORCENT
Consulta	10	4,46
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	2	0,89
Petición	55	24,55
Queja	4	1,79
Solicitud de documetos e información	147	65,63
Solicitudes Congressistas (Especiales)	1	0,45
Sugerencia	5	2,23
Total	224	100,00

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRSD



La Entidad recibió una sugerencia radicada con el nro. 2021-2-000611 y 612:

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre de 2021
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

“..Solicitud Tipo Solicitud : Sugerencia Asunto : Me parece muy irresponsable de parte de una de las paginas mas consultadas del sector agropecuario como lo es agronet, que no revisen la fuente y veracidad de las información, pues en el siguiente link <https://www.agronet.gov.co/Noticias/Paginas/C%C3%B3mo-est%C3%A1-Colombia-en-materia-de-riego.aspx> donde cita "el de Tesalia-Paicol (Huila), considerado el más costoso del mundo" quisiera saber quien lo catalogo el mas costoso del mundo? y si el MADS me puede ratificar esta información..”

Atendida con el radicado nro. 2021-1-000682por la Oficina TIC

“..En atención al radicado del asunto relacionado con la noticia publicada en el portal Agronet, en la que manifiesta parecerle “...muy irresponsable de parte de una de las paginas mas consultadas del sector agropecuario como lo es agronet, que no revisen la fuente y veracidad de las información, pues en el siguiente link [https://www.agronet.gov.co/Noticias/Paginas/C%C3%B3mo-est%C3%A1-Colombia-](https://www.agronet.gov.co/Noticias/Paginas/C%C3%B3mo-est%C3%A1-Colombia-en-materia-de-riego.aspx)

enmateria-de-riego.aspx donde cita "el de Tesalia-Paicol (Huila), considerado el más costoso del mundo" ...” (sic) y solicita “...saber quien lo catalogo el mas costoso del mundo? (sic) y si el MADS me puede ratificar esta información”, se responde:

Agronet es un portal que entre sus actividades se encarga de centralizar y difundir información del sector agropecuario; no es generador de contenido propio. El objetivo es disponer a los usuarios la información de interés. La sección de noticias divulga contenidos de diferentes entes públicos y privados con la respectiva fuente, para que los lectores puedan identificar de donde provienen los escritos y encontrar con los autores, información adicional o solicitar precisión o ampliación de la noticia. El documento al que hace referencia se titula “¿Cómo está Colombia en materia de riego?”, publicado el 28 de enero de 2020 y presenta el link de la fuente, que corresponde al portal Contexto Ganadero, de Fedegan: <https://www.contextoganadero.com/regiones/como-esta-colombia-en-materia-de-riego> a donde remitimos sus preguntas para que sean resueltas de conformidad con los fundamentos que tuvieron para afirmar respecto de los distritos de riego: “...el de TesaliaPaicol (Huila), considerado el más costoso del mundo”.

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020 mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, y ante la emergencia sanitaria, la UPRA, garantizó la atención y prestación de sus servicios mediante los canales virtuales (formulario web y correo electrónico). En consecuencia, el 100% de los requerimientos ingresaron por este canal.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2021																											
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO																											
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN																											
	Segundo Trimestre de 2021																											
	Secretaría General – Atención al Ciudadano																											

Por otra parte, los requerimientos de solicitudes de información atendidos en ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 y 22 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

Tabla Nro. 4. Tiempos de respuesta.

Tiempos de Respuesta	Nro. de Días en que se atendió la PQRSD																														
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total	
Consulta						1				1	1					1				1	2	1		1				1		10	
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas					1			1																							2
Peticiones	1	2	1	4	5	6	2	2	2			1	1	1	1	8	1		1	1			12	1		1			1	55	
Queja			1		3																									4	
Solicitud de documentos e información	9	5	14	16	9	11	9	4	4	6	5	15	4	12	6	3	1	4	2	2	5		1							147	
Solicitudes Congressistas (Especiales)	1																													1	
Sugerencias												2					2	1												5	
Total																														224	

El promedio de tiempo de respuesta de las PQRD por cada modalidad no superó los términos máximos establecidos en la normatividad vigente.

Gestión de la Información Agropecuaria, sigue siendo el proceso con mayor número de asignaciones para dar respuesta a las PQRSD.

SECRETARÍA GENERAL