

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre
	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 (PQRS) presentadas por los diferentes grupos de valor, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio de 2022, 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 Reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA” para el segundo trimestre de 2022, se recibieron ciento sesenta y dos (162) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS. De estas Veintidós (22) venían del primer trimestre del 2022 pendiente en término para ser resueltas en el segundo trimestre del 2022.

Quedando pendientes en término para el segundo trimestre de 2022, Un total de Veinticuatro (24).

Tabla Nro. 1. Registro PQRS – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRS
Vienen del 1 Trim-2022	22
ABRIL	52
MAYO	65
JUNIO	23
Total general	162

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Durante el periodo analizado se enviaron a través de la cuenta de atencionalusuario@upra.gov.co un total de 116 alertas de proximidad de vencimiento, a los líderes de los procesos asignados para dar respuesta, y una vez analizada la atención se encontró que Tres (3) PQRSD fueron atendidas con extemporaneidad y uno (1) se atendió por correo electrónico.

Detalle de lo analizado:

Tabla 2 y 3 reporte por radicado : extemporaneidad y sin registro reglamentado en SEA.

Radicado	Asignación	Asunto	Fecha Rad.	Asignado	Respuesta	Días	Observaciones del Proceso
2022-2-000875	Dir. de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras	Solicitud documento SIGRA	28/03/2022	28/03/2022	13/05/2022	32	Solicitud Interna - Atorización. Com. Telefónica con la entidad Condiciones de Uso.
2022-2-000898	Dir. Ordenamiento de la Propiedad y Mercado de Tierras	Información Depto. Guaviare	30/03/2022	31/03/2022	2/05/2022	1	Gestión Interna
2022-2-001265	Oficina TIC	Solicitud información base de datos de precios diarios	18/04/2022	19/04/2022	18/05/2022	2	Gestión Interna

Atención fuera del proceso del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA (Reglamentación Interna).

Radicado	Asignación	Asunto	Observaciones del Proceso
2022-2-00896	Secretaría General	Solicitud de Información	Se atendió por correo electrónico. Adjunto al radicado

En cuanto al indicador de Eficiencia para la atención a las PQRSD, por procesos , se registra en la tabla siguiente:

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022		
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO		
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	Segundo Trimestre		
	Secretaría General – Atención al Ciudadano		

Tabla Nro. 4. Análisis a la atención de las PQRSD por procesos

ASIGNACIÓN - PROCESO	Atendidos	Extemp.	Indicador Eficiencia
Administración de Bienes y Servicios	4		100
Gestión administrativa	9		100
Gestión contractual	1		100
Gestión de información y conocimiento	1		100
Gestión de la Información Agropecuaria	49	1	97,9
Gestión del talento humano	7		100
Gestión Financiera	9		100
Planeación Estratégica y Control	32		100
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	23	1	95,6
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	26	1	96,1
Secretaría General	1		100
Indicador Unidad	162	3	99,05

Según lo analizado en la tabla anterior, el proceso que sigue atendiendo un mayor número de solicitudes de información corresponde a Gestión de Información Agropecuaria con Cuarenta y Nueve (49) PQRSD resueltas y el 97.9% de eficiencia.

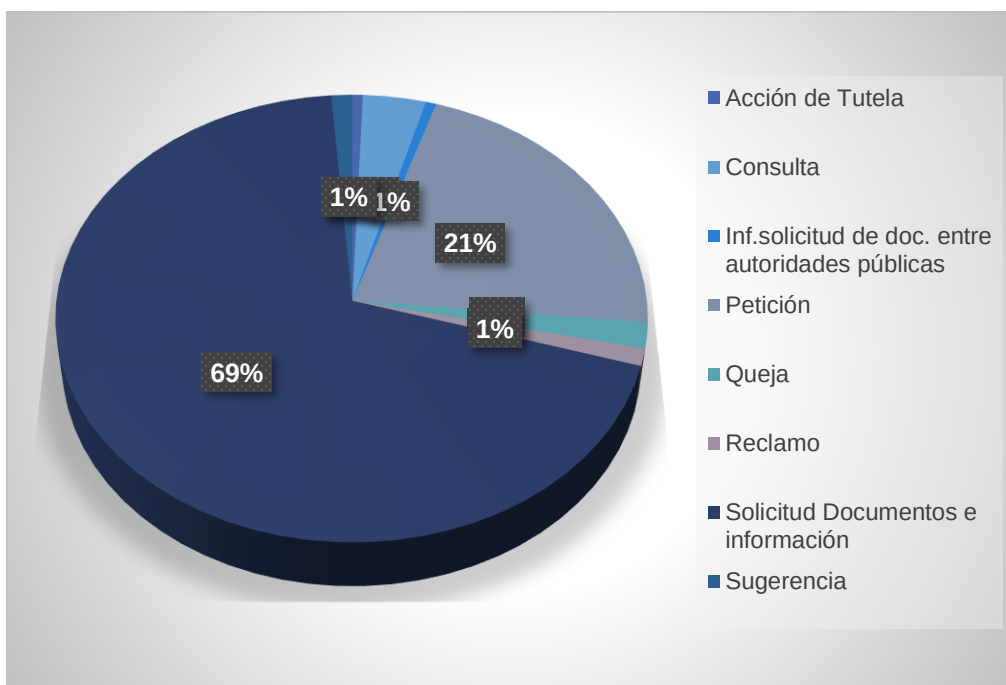
Para un indicador de eficiencia en la Entidad del Noventa y Nueve (99%) por ciento.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRS

MODALIDAD CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD	TOTAL
Acciones Constitucionales (Acción de Tutela Acción Popular Acción de Grupo Derechos de Petición)	1
Consulta	6
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	1
Petición	35
Queja	3
Reclamo	2
Solicitud Documentos e información	112
Sugerencia	2

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRS



 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Durante el periodo se recibieron dos sugerencias referentes a:

1. Observaciones frente a la consulta pública del Plan de Ordenamiento Productivo de la Cadena Cárnica Bovina.

Respuesta: "...En respuesta al oficio del asunto, con el cual se trasladaron las observaciones recibidas durante la consulta pública del proyecto de Resolución por la cual se adopta el Plan de Ordenamiento Productivo de la Cadena Cárnica Bovina, se remiten vía One Drive de cuenta institucional https://upramy.sharepoint.com/:f/g/personal/alejandro_florez_upra_gov_co/EqX52muoj49KiBe6Wc8pLFkBEck_ZOQGZu7iaP_PcT_oDng?e=1X6LyQ las respuestas en formato excel en lo que corresponde a los documentos técnicos del Plan de Ordenamiento Productivo de la Cadena Cárnica Bovina, junto con los documentos ajustados como producto del análisis y de la atención prestada. Para consideración de Dirección de Cadenas Pecuarias, Pesqueras y Acuícolas y de la Oficina Asesora Jurídica del MADR, se envían 2 documentos del Plan: - El correspondiente a la versión enviada el 24 de diciembre de 2021 con los ajustes incorporados de acuerdo con la matriz de comentarios y sus respuestas. - El correspondiente a una versión ajustada y sugerida por la UPRÁ en la que se incluyen resúmenes de todas las fases en la formulación del Plan de Ordenamiento Productivo...."

2. Sugiere "que se pusiera la base de datos de producción de leche cruda por departamentos.."

Respuesta: "...En atención a la solicitud de información sobre base de datos de producción de leche cruda histórico por departamento, es algo que les hace falta para completar su plataforma, se invita a consultar en el portal web de **AGRONET**, <https://www.agronet.gov.co/estadistica/Paginas/home.aspx?cod=8>, donde encontrara el precio pagado al productor y volumen de cruda por región y departamento. Igualmente el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural dispone en el Sistema de Información de la Cadena Láctea – SICLA, <https://www.minagricultura.gov.co/CadenaLactea/Paginas/Inicio.aspx>, donde puede consultar las estadísticas del sector.."

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 2 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Segundo Trimestre
	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 25 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

SECRETARÍA GENERAL