

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer 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 interés, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre de 2021, 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 tercer trimestre del 2021, se recibieron Doscientas cuarenta y dos (242) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS. De estas Treinta y Siete (37) venían del segundo trimestre del 2021 pendientes en término para ser resueltas en el tercer trimestre de 2021.

Tabla Nro. 1. Registro PQRS – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRS
Vienen del Segundo Trim - 2021	37
Julio de 2021	43
Agosto de 2021	116
Septiembre de 2021	46
Pendientes en Término	0

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer 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 352 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 pqrds (3) fueron atendida con extemporaneidad y una (1) no contaba con soporte documental de respuesta en SEA. En el número de alertas enviadas y las extemporaneidades 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 98 %, para el trimestre**

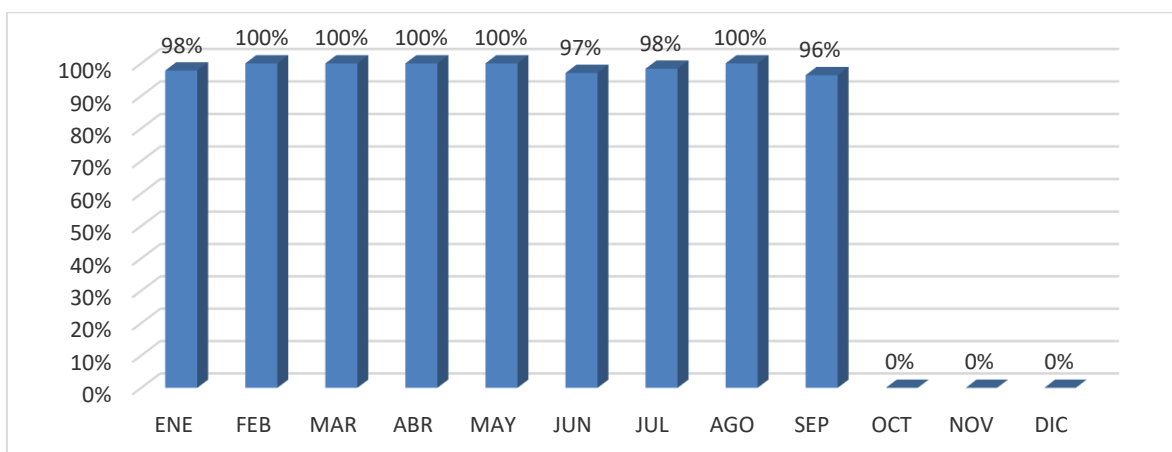


Gráfico Nro. 1. Análisis a la atención de las PQRSD

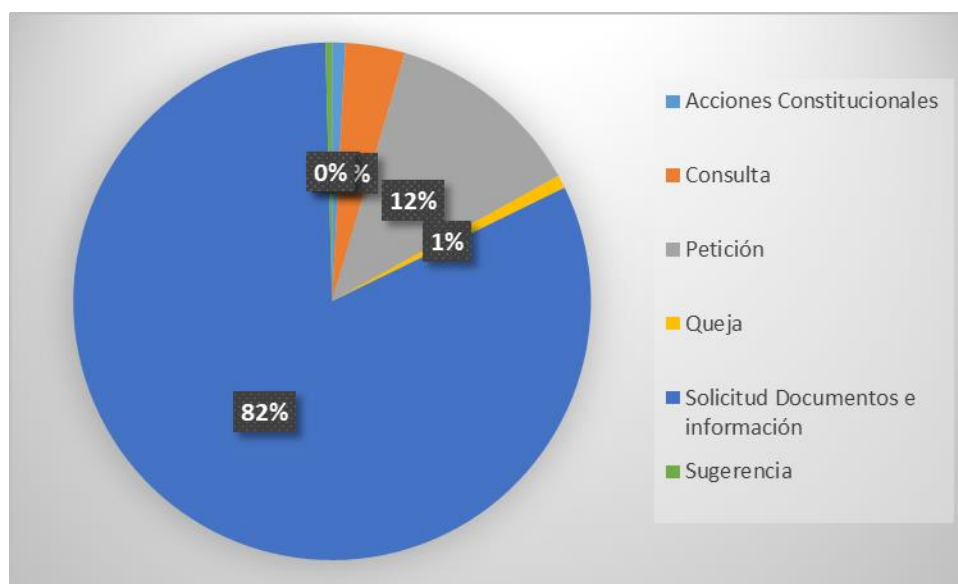
En cuanto a los requerimientos por modalidad, se evidencia como la más utilizada sigue siendo las peticiones de documentos e información con un 81.81 %

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRSD

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 3 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Tercer Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Modalidad - Clasificación PQRS	Nro.	Porcentaje %
Acciones Constitucionales	2	6,67
Consulta	9	3,72
Petición	30	12,40
Queja	2	0,83
Solicitud Documentos e información	198	81,82
Sugerencia	1	0,41

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRS



La Entidad recibió una sugerencia radicada con el nro. 2021-2-002903

	INFORME NRO. 3 - 2021	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Tercer Trimestre	
	Secretaría General – Atención al Ciudadano	

“..Tipo Solicitud : Sugerencia Asunto : *Los menús desplegables son muy poco practicos. Debería existir como minimo la acción de autocompletar. Por ejemplo, que al escribir cebolla, aparecieran las opciones que contienen dicha palabra. Si muchas veces es difícil para mi que tengo cierta familiaridad con dispositivos electronicos, no imagino como será para personas mayores y con una menor escolaridad, que son la grán mayoria del sector rural.* “..

Respuesta: Rad. 2021-1-001502

“..En atención a la sugerencia de *Los menús desplegables son muy poco prácticos. Debería existir como mínimo la acción de autocompletar. Por ejemplo, que al escribir cebolla, aparecieran las opciones que contienen dicha palabra;* es pertinente indicar que en el caso que se refiera al Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria – SIPRA, <http://upra.gov.co/SIPRA>, la búsqueda está definida por dos métodos, uno por medio de listas desplegables para la información disponible, para lo cual el usuario debe seleccionar el tema de su interés, y el otro, es una consulta que brinda textos de autocompletado para los temas de cadenas productivas y gestión de riesgo, donde se ingresa la palabra o parte de esta según sea su requerimiento y automáticamente el sistema filtra la coincidencia de texto y muestra en la parte inferior los temas relacionados, con el fin de que el usuario seleccione la capa requerida. A continuación, se muestra un ejemplo de búsqueda de la cadena de cebolla de bulbo:

Se le envían ejemplos para la búsqueda .. “

“.. Para mayor información sobre el SIPRA, se sugiere consultar el Manual disponible en <https://www.upra.gov.co/documents/10184/93747/MANUAL+DE+USUARIO+DEL+SISTEMA+DE+INFORMACION+PARA+LA+PLANIFICACION+RURAL+AGROPECUARIA+-+SIPRA.pdf>... “

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.

	INFORME NRO. 3 - 2021																						
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO																						
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN																						
	Tercer 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 22 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

Tabla Nro. 4. Tiempos de respuesta.

Tiempos de respuesta	Total	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	26	31	33	45
Acciones Constitucionales	2		2																									
Consulta	9				1			1			3		2									1				1		
Petición	30	2		3	1	1	5	2	2	3	1	1			2			1				1	1		1	1	1	1
Queja	2				1																				1			
Solicitud Documentos e información	198	14	21	34	38	12	8	11	10	9	4	6		3	2	4	4	7	1	1	4	1	2	1				1
Sugerencia	1												1															

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 PQRS.

SECRETARÍA GENERAL