

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME NRO. 4 - 2022</b>
	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
	<b>Cuarto- Trimestre</b>
	<b>Secretaría General – Atención al Ciudadano</b>

## 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, presenta a la ciudadanía en general el informe relacionado con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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 octubre y el 31 de diciembre 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:

Usando como fuente el reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA” descargado directamente del aplicativo, para el cuarto trimestre de 2022, se recibieron trescientos noventa y cuatro (394) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. Del tercer trimestre venían treinta y uno (31) pendiente en término para ser resueltas en el cuarto trimestre del 2022 para un total general de cuatrocientos veinticinco (425).

Quedando pendientes en término para el primer trimestre de 2023, Un total de setenta y tres (73) PQRSD

**Tabla Nro. 1. Registro PQRSD – Consolidado por Mes**

PQRSD RECIBIDAS	SUBTOTAL
Vienen del tercer trimestre	31
Octubre	101
Noviembre	110
Diciembre	183
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>

*Nota: Elaboración propia*

Durante el periodo analizado se envió a través de los canales de [atencionalusuario@upra.gov.co](mailto:atencionalusuario@upra.gov.co) o vía Microsoft 365 teams, alertas de proximidad de vencimiento, con el fin de dar respuesta oportuna a las solicitudes.

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME NRO. 4 - 2022</b>	
	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>Cuarto- Trimestre</b>	
	<b>Secretaría General – Atención al Ciudadano</b>	

**Tabla 2 reporte por radicado: Sin registro reglamentado en SEA.**

N°	N° Radicado	Tramite	Dependencia	Funcionario que proyecta la respuesta
1	2022-2-004124	Solicitud Documentos e información	Of. TIC - Comunicaciones	Leicy Johanna Salas Prada
2	2022-2-004346	Petición	Of. TIC - Comunicaciones	Leicy Johanna Salas Prada
3	2022-2-004560	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Mauricio Andrés Galarza Pinzón
4	2022-2-004590	Solicitud Documentos e información	Of. TIC - Comunicaciones	Monica Cortes Pulido
5	2022-2-004622	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Silvana Veronessi Caicedo
6	2022-2-004745	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Silvana Veronessi Caicedo
7	2022-2-004808	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Talento Humano	Sandra Cecilia Rosales Silva
8	2022-2-005171	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Silvana Veronessi Caicedo
9	2022-2-005259	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Talento Humano	Sandra Cecilia Rosales Silva

*Nota: Elaboración Propia*

La información de las PQRSD, sin registro reglamentado en SEA, será enviada a la Secretaría General (e), con el fin de evaluar con los líderes de los procesos las posibles causas por las cuales fueron atendidas sin registro reglamentado en SEA. La evidencia o soporte documental de respuesta, se deberá vincular al proceso. Para otros casos se solicitará a los líderes las acciones a tomar, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad interna para la atención a las PQRSD.

Respecto de los siguientes documentos se precisa:

2022-2-004622 recurso de reposición contra Resolución 199 del 09 de noviembre de 2022 expedida por la UPRA: Atendido con la expedición de la resolución 215 de 2022.

2022-2-004808 comunicado informativo que dio lugar a la expedición de la Resolución 241 del 15 de diciembre de 2022.

2022-2-005171 Solicitud de compensatorio de horas extra que dio lugar a la expedición de la Resolución 254 del 21 de diciembre de 2022.

**Tabla Nro. 3. Radicados con respuesta por otros medios**

RADICADOS CON RESPUESTA OTROS MEDIOS					OBSERVACIONES
1	2022-2-003890	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral-Gestion documental	Jose Bernardo Londoño	Se responde via web
2	2022-2-004254	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Silvana Veronessi Caicedo	Se atendió por formulario forms
3	2022-2-004451	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Elizabeth Cubides Cuellar	Se atendio por correo institucional

*Nota: Elaboración Propia*

Por situaciones ajenas al ejercicio cotidiano de las actividades de recibido y envío de correspondencia, los 3 anteriores radicados fueron atendidos por fuera del

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME NRO. 4 - 2022</b>	
	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
	<b>Cuarto- Trimestre</b>	
	<b>Secretaría General – Atención al Ciudadano</b>	

aplicativo institucional por cuestiones de naturaleza de la misma solicitud, que no afectó el tiempo de respuesta ni el flujo normal de las comunicaciones.

**Tabla Nro. 4 Radicados que pasan para respuesta en enero 2023**

RADICADOS CON EXTEMPORANEIDAD				
1	2022-2-005074	Solicitud Documentos e información	Dir. Gral - Asesoría Jurídica	Cielo Carolina Verdugo Vela
2	2022-2-005261	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
3	2022-2-005263	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
4	2022-2-005265	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
5	2022-2-005324	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
6	2022-2-005330	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
7	2022-2-005331	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
8	2022-2-005335	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
9	2022-2-005337	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
10	2022-2-005340	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
11	2022-2-005352	Solicitud Documentos e información	Sec. Gral - Contratación	Carlos Arturo Mahecha Lopez
12	2022-2-005260	Solicitud Documentos e información	Secretaría General	Erika Lorena Molano

Nota: Elaboración Propia

La tabla # 4 detalla los radicados que fueron recibidos finalizando la vigencia 2022. Por tal razón, su respuesta dentro del término, paso al mes de enero 2023

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

**Tabla Nro. 5. Análisis a la atención de las PQRSD por procesos**

Proceso asignado para dar respuesta	Total	Extemp	%	Indicador
Comunicación y divulgación estratégica	1	0	0,00	100,0
Evaluación Independiente	1	0	0,00	100,0
Gestión administrativa	1	0	0,00	100,0
Gestión contractual	132	15	11,36	88,6
Gestión de información y conocimiento	12	0	0,00	100,0
Gestión de la Información Agropecuaria	38	0	0,00	100,0
Gestión de Servicios Tecnológicos	2	0	0,00	100,0
Gestión del Conocimiento y Comunicaciones	4	2	50,00	50,0
Gestión del talento humano	69	7	10,14	89,9
Gestión financiera	11	3	27,27	72,7
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	18	0	0,00	100,0
Gestión para la planeación del uso del suelo	20	0	0,00	100,0
Planeación Estratégica	16	2	12,50	87,5
Planeación Estratégica y Control	3	2	66,67	33,3
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional	18	0	0,00	100,0
Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial	16	0	0,00	100,0
Vacias	32	0	0,00	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>31</b>	<b>11,12</b>	<b>95,1</b>

Nota: Elaboración Propia

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME NRO. 4 - 2022</b>
	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
	<b>Cuarto- Trimestre</b>
	<b>Secretaría General – Atención al Ciudadano</b>

El análisis de la tabla N° 3 arroja lo siguiente: El proceso que atendió un mayor número de solicitudes de información corresponde a Gestión contractual con un total de ciento treinta y dos (132) PQRSD de las cuales quince (15) fueron atendidas con extemporaneidad y cincuenta y siete (57) quedan a la espera de ser resueltas durante el primer trimestre de 2023, arrojando un indicador de 88,6.

El indicador total de eficiencia para los procesos en la Entidad es del noventa y cinco punto uno por ciento (95,1 %)

**Tabla Nro. 6. Modalidad de las PQRSD**

MODALIDAD POR TIPO DE SOLICITUD	Nro.
Acciones Constitucionales	3
Consulta	14
Denuncia	1
Solicitudes congresistas especiales	7
Petición	37
Solicitud Documentos e información	332
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>



*Nota: Elaboración Propia*

 <b>El campo es de todos</b> Minagricultura	<b>INFORME NRO. 4 - 2022</b>
	<b>GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO</b>
	<b>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>
	<b>Cuarto- Trimestre</b>
	<b>Secretaría General – Atención al Ciudadano</b>

Durante el periodo se recibió 1 denuncia por medio de los canales de atención al usuario:

“Por favor enviar denuncia a control interno disciplinario. Comparto información sobre denuncia de probable caso de corrupción al interior de la UPRA, para su investigación y fines pertinentes.

Se encuentra en trámite de conformidad con el código general disciplinario

## SECRETARÍA GENERAL