

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 1 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Primer 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 (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 Enero y el 31 de Marzo 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 primer trimestre de 2022, se recibieron ciento ochenta (180) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. De estas Diez y Nueve (19) venían del cuarto trimestre del 2021 pendiente en término para ser resueltas en el primer trimestre del 2022.

Quedando pendientes en término para el segundo trimestre de 2022, Un total de Veintidós (22).

Tabla Nro. 1. Registro PQRSD – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRSD
Vienen del 4 Trim-2021	19
ENERO	34
FEBRERO	68
MARZO	59
Total general	180

	INFORME NRO. 1 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Primer Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

- En el informe Nro. 3 correspondiente al Tercer trimestre del 2021, por un error de digitalización se registraron Cero (0) pqrds, pendientes para ser atendidas en el cuarto trimestre, sin embargo, las pendientes correspondían Veintiún (21) pqrds, número ajustado en el cuarto trimestre de 2021.

Durante el periodo analizado se enviaron a través de la cuenta de atencionalusuario@upra.gov.co un total de 125 alertas de proximidad de vencimiento, a los líderes de los procesos asignados para dar respuesta, y una vez analizada la atención se encontró que Cinco (5) PQRSD fueron atendidas con extemporaneidad.

Detalle de lo analizado:

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

Radicado	Proceso asignado para dar respuesta	Asunto	Radicado	Asignado	Respuesta	Dias de Ext.
2022-2-000068	Gestión Financiera	Circularización Operaciones Recíprocas	31/01/2022 11:05	31/01/2022 11:10	22/03/2022 11:27	15
2022-2-000311	Gestión de la Información Agropecuaria	Solicitud Cartografía	10/02/2022 15:09	11/02/2022 16:30	14/03/2022 9:12	1
2022-2-000371	Gestión Financiera	Circularización Operaciones Recíprocas	17/02/2022 10:36	17/02/2022 10:39	22/03/2022 11:25	2
2022-2-000384	Gestión de la Información Agropecuaria	Traslado Derecho de Petición Radicado No 20223130359952 Epypsa Colombia.	21/02/2022 8:46	23/02/2022 9:52	23/03/2022 12:45	2
2022-2-000416	Planeación Estratégica y Control	Programación Proyectos de Inversión vigencia 2023	25/02/2022 8:15	25/02/2022 10:52	31/03/2022 9:29	3

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

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 1 - 2022		
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO		
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
	Primer Trimestre		
Secretaría General – Atención al Ciudadano			

Radicado	Proceso asignado para dar respuesta	Asunto	Observación
2021-2-004922	Gestión - Talento Humano	Solicitud certificado laboral	Atendido fuera del proceso - Sin vinculación
2022-2-000778	Planificación del Ord. Agropecuario Territorial	Acercamiento Institucional UPRA- FEDECA CAO.	Atendido por correo electrónico - Evidencia en SEA

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

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

PROCESO ASIGNADO	Atendidos	Extemp.	Eficiencia %
Gestión de Servicios Tecnológicos	1		100
Gestión Contractual	2		100
Secretaría General	2		100
Gestión del Conocimiento y Comunicaciones	5		100
Gestión del Talento humano	5		100
Planeación Estratégica y Control	18	1	94
Gestión Administrativa	14		100
Gestión Financiera	14	2	85
Planificación del Ord. Agropecuario Nacional	19		100
Planificación del Ord. Agropecuario Territorial	39		100
Gestión de la Información Agropecuaria	61	2	96
Total general	180	5	97

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 Sesenta y una (61) resueltas y el 96% de eficiencia.

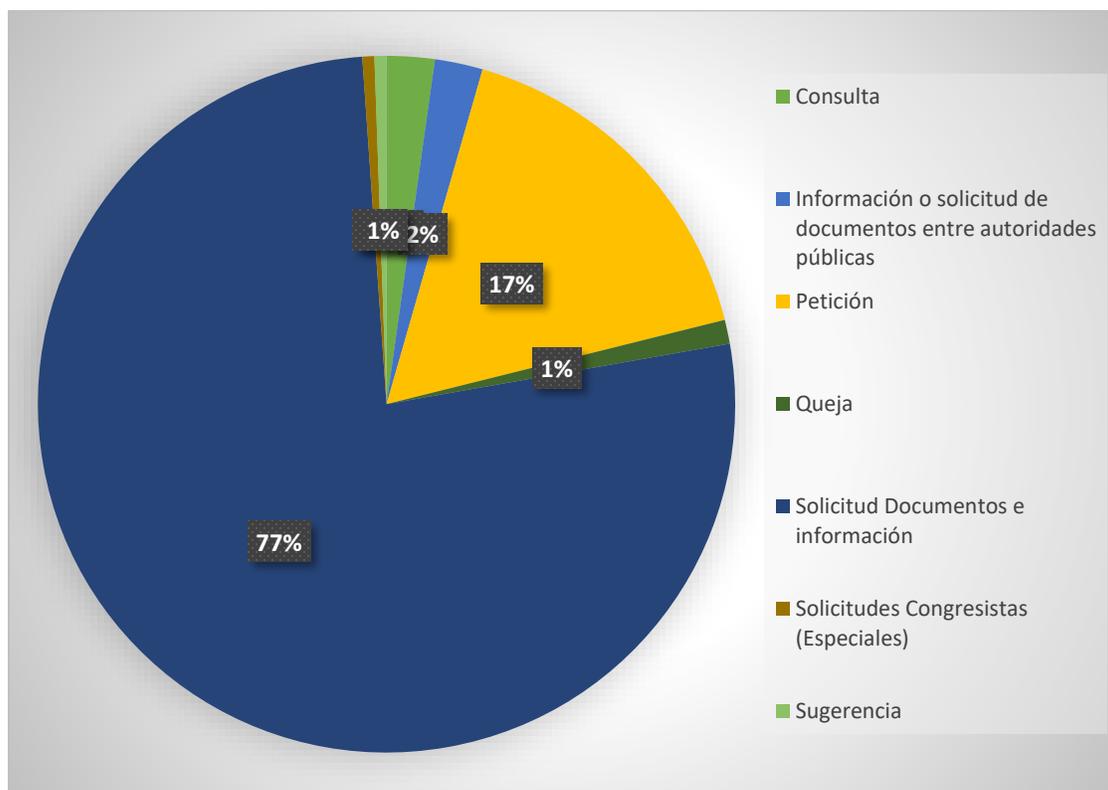
Para un indicador de eficiencia en la Entidad del Noventa y Siete (97%) por ciento.

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 1 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Primer Trimestre
Secretaría General – Atención al Ciudadano	

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRSD

Modalidad - Clasificación de la PQRSD	Total
Consulta	4
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	4
Petición	30
Queja	2
Solicitud Documentos e información	138
Solicitudes Congressistas (Especiales)	1
Sugerencia	1

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRSD



 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 1 - 2022
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Primer Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

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.

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.

SECRETARÍA GENERAL