



Secretaría General

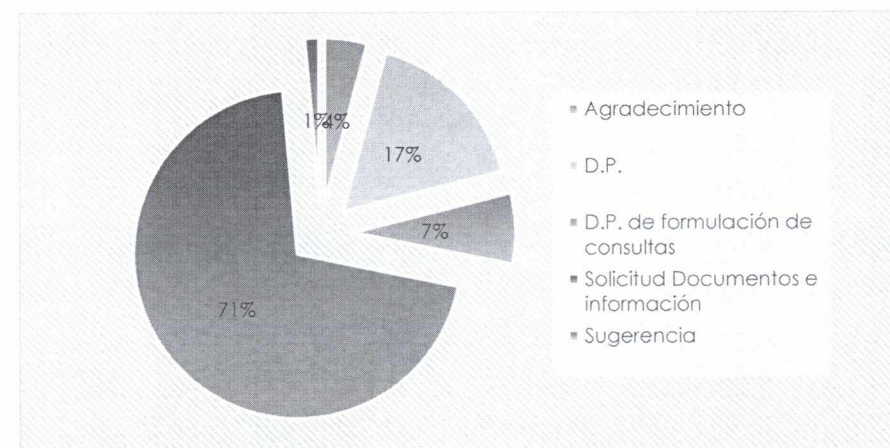
Informe de Gestión Servicio al Ciudadano Seguimiento a la Gestión de la Información

Cuarto trimestre de 2016.

#RendicuentasUPRA

Participación por tipo de solicitud.

De acuerdo con las modalidades de solicitud contempladas en la Ley 1755 de 2015, correspondientes a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, se observa que de las Setenta y Un (71) PQRSD, la gran mayoría, con un setenta y un (71%) corresponde a solicitudes de información, seguido de un diez y siete (17%) por ciento en formulación de consultas.



Periodo	TIPO DE SOLICITUD	Nro.
4to. TRIM-16	Agradecimiento	3
	D.P.	12
	D.P. de formulación de consultas	5
	Solicitud Documentos e información	50
	Sugerencia	1
Total		71

Comportamiento PQRSD, por medio interpuesto.

Los canales de recepción contemplados en los procesos de calidad de la entidad son el canal presencial, impreso, telefónico y electrónico (portal web, correo y redes sociales).

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 1., el correo electrónico sobresale como el canal más utilizado para interponer PQRSD con un total de cuarenta y seis (46) interacciones en el periodo.

Fuente por la que ingresa	Nro.
Correo Postal	25
Electrónico	46
Total	71

Tabla Nro. 1

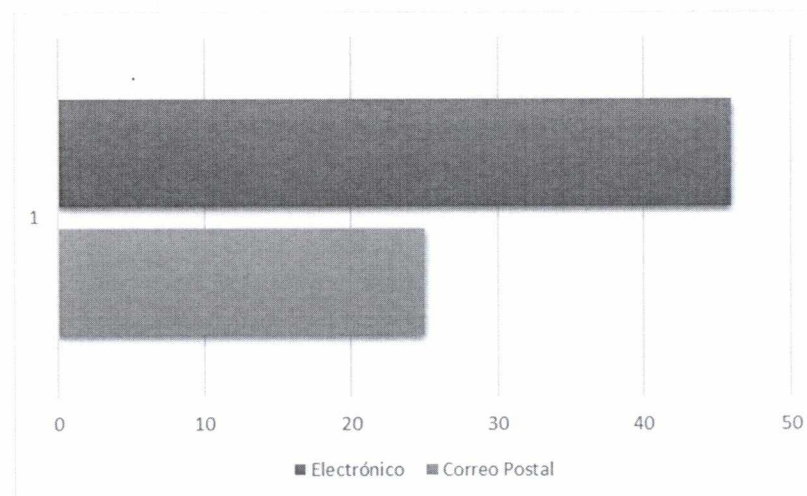


Gráfico Nro. 1

PQRSD Registradas por proceso.

Para obtener una mejora continua institucional, la Secretaría General – Atención al Ciudadano de la Unidad, realiza seguimiento a los tiempos de respuesta a cada una de las PQRSD, genera un reporte de gestión y en caso de requerirse una acción de mejora se informa a los líderes.

Para el cuarto trimestre de 2016, se registra un rango de sobresaliente de efectividad / Impacto.

PROCESO	Recibidas
Aseroría Jurídica	7
Aseroría Técnica	1
Comunicación y divulgación estratégica	1
Gestión contractual	2
Gestión de información y conocimiento	32
Gestión del talento humano	3
Gestión financiera	1
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	4
Gestión para la planeación del uso del suelo	18
Planeación estratégica	1
S.General	1
Total	71

Tabla Nro. 2.

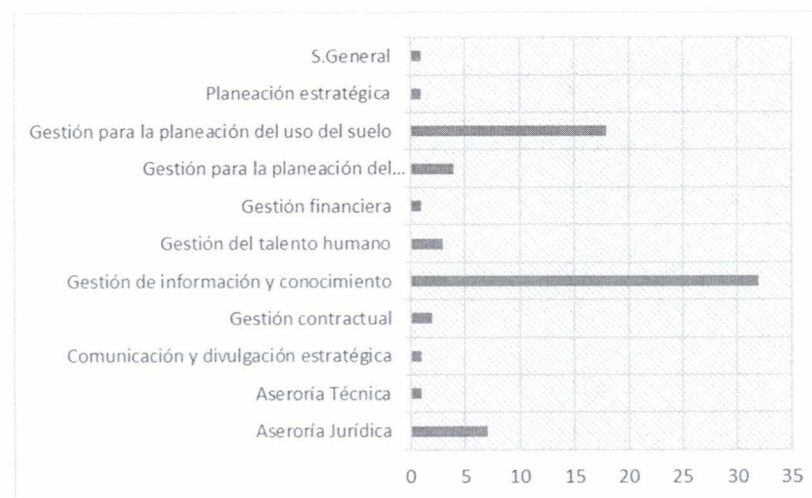


Gráfico Nro. 3.

Comportamiento Histórico de las PQRSD.

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD.

	4 TRIM-15	4 TRIM-16
Derecho de Petición	2	12
Solicitud de Documentos e información	16	50
D.P. de formulación de consultas		5
Agradecimiento		3
Sugerencia		1
Reclamo	1	
Total	19	71

Tabla Nro. 4

Se evidencia el considerable aumento de Solicitud de documentos e información para el periodo de Octubre a Diciembre con treinta y cuatro (43) PQRSD, más que para el mismo periodo en el 2015, el cual corresponde a un aumento porcentual del **68 %**

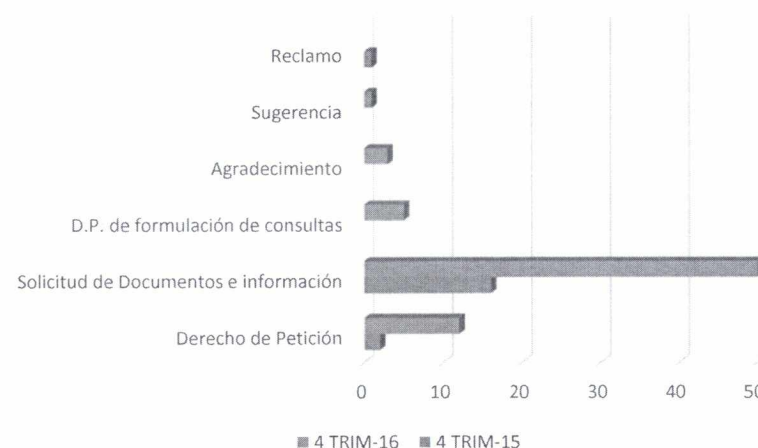


Tabla Nro. 5

Seguimiento a la Gestión de la Información

Por asunto.

Considerando que en los diferentes espacios de socialización la UPRA presenta los avances en el desarrollo de su labor misional y dichos avances son de interés de los usuarios se observa la misma tendencia del tercer trimestre del 2016: se reciben peticiones relacionadas en mayor número con la Gestión de la información y del Conocimiento Agropecuario.

Seguidos con temas como con Vacación del Suelo – Uso del Suelo – Conflictos del Uso del Suelo – Producción Agrícola y en menor número por solicitudes de información relacionadas con las zonas ZIDRES y Cadenas productivas.

Seguimiento	Cantidad
Número de solicitudes recibidas	Setenta y Una (71)
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Cuatro (4)
El tiempo de respuesta a cada solicitud.	Ver anexo nro. 1
Número de solicitudes en las que se le negó la información.	Cero (0)

Tabla Nro. 6.

El número de solicitudes recibidas, corresponde al número total de PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2016

Felipe Fonseca Fino
Director General

Proyectó: Claudia Guerrero Tavera – A.Ciudadano
Revisó: Dennis W. Bermudez S. General

#RendicuentasUPRA