

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Participación por tipo de solicitud.

Para el segundo trimestre del 2016, se recibieron y Sesenta y Ocho (68) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado un ochenta coma ochenta y ocho (80,88%) por ciento, en solicitudes de información.

Con el fin de atender las solicitudes de información de las PQRSD se revisa la disponibilidad, se procesa, analiza y generan productos para dar respuestas.

PERIODO	TIPO DE SOLICITUD	NRO.
2do TRIM-16	D.P. de informaciones	55
	Derechos de Petición	8
	Quejas	2
	Acción de Tutela	3
TOTAL		68

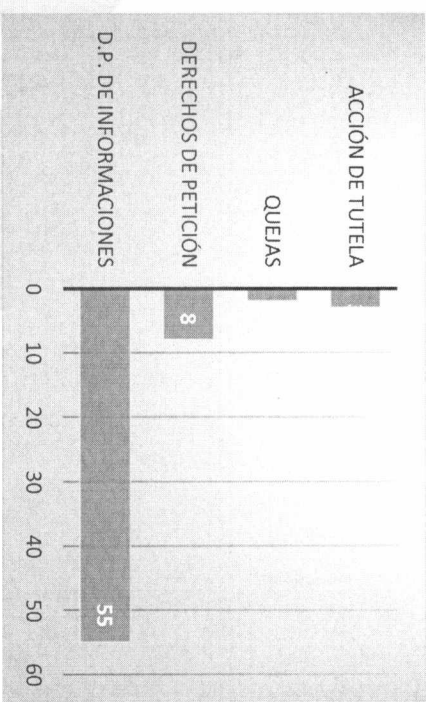


Tabla y gráfico Nro.1.1
Participación por tipo de Solicitud.

Comportamiento Histórico de las PQRS

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

Comparado el segundo trimestre 2015 y 2016, se observa un incremento porcentual del 209 %, esto corresponde a 46 PQRS más, que para el mismo periodo de 2015, se evidencia la continuidad en la tendencia de aumento para el año 2016.

HISTORICO	TIPO DE SOLICITUD	2015	2016
2do TRIMESTRE 2015-2016	D.P. de informaciones	19	55
	Derechos de Petición	2	8
	Quejas	1	2
	Acción de Tutela		3
TOTAL		22	68

Tabla y gráfico Nro.2.1
Histórico PQRS.

Comportamiento PQRS, entre los meses de Abril a Junio de 2016, por medio interpuesto.

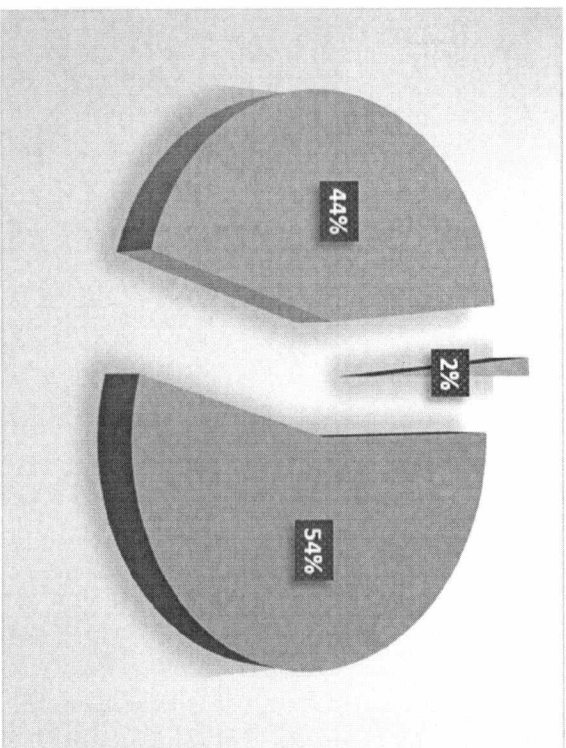


Tabla y gráfico Nro.3.1
Medio Interpuesto PQRS

PERIODO	MEDIO DE INGRESO	NRO.
2do. Trim-16	Correo Postal	37
	Electrónico	30
	Telefónico	1
TOTAL		68

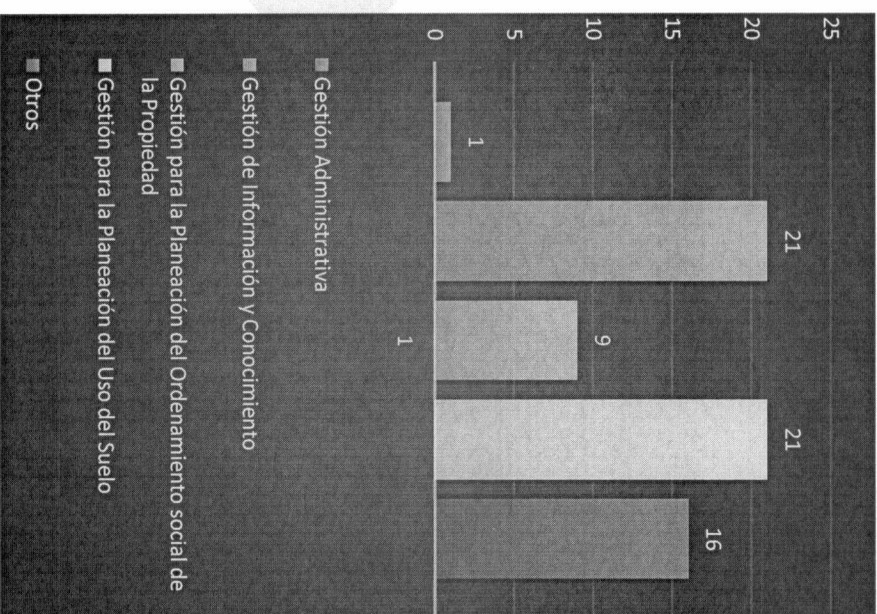
Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3.1, el correo postal sobresale como el canal más utilizado para interponer PQRS con un total de treinta y siete (37) interacciones para el periodo, equivalente al 54%.

PQRSD Registradas por Proceso y Asunto.

Para obtener una mejora continua institucional, la Secretaría General - Atención Al Ciudadano de la Unidad no solo evalúa la cantidad de PQRSD recibidas, si no también realiza seguimientos a los asuntos o temas requeridos; de igual manera identifica los Procesos con mayor impacto a la hora de recibir estas.

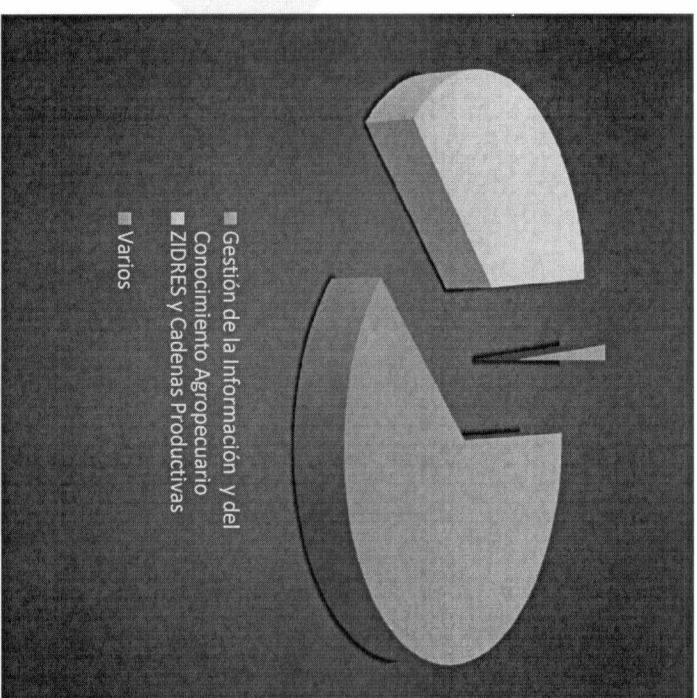
Proceso Responsable de dar respuesta	NRO.
Gestión Administrativa	1
Gestión de Información y Conocimiento	21
Gestión para la Planeación del Ordenamiento social de la Propiedad	9
Gestión para la Planeación del Uso del Suelo	21
Otros	16
TOTAL	68

Tabla y gráfico Nro.4.1
Proceso PQRSD



Análisis por Asunto.

De acuerdo al análisis por asunto, el mayor porcentaje 48 % se obtuvo de PQRS, atendidas en temas relacionados con **Gestión de la Información y del Conocimiento Agropecuario**, el 26 % a atendidas en temas relacionados con **ZIDRES y Cadenas Productivas**, seguidas en menor porcentaje a PQRS por temas como Adecuación de Tierras, Mercado de Tierras, Uso Eficiente del Suelo, Ordenamiento Social de la Propiedad, Políticas Agropecuarias, entre otros.



SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION

SEGUIMIENTO	
Número de Solicitudes recibidas	Cantidad Sesenta y ocho (68)
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Siete (7)
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Promedio nueve días (9 días)
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Cero (0)

*El número de solicitudes recibidas corresponde al número total de PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2016.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; y Decreto 103 de 2015. "Artículo 52. Informe de solicitudes de acceso a información (literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014."

Aprobó:
Proyectó:

Dennis Bermúdez - Secretario General
Claudia Guerrero - A. Ciudadano

