

INFORME GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO - SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION

2015

INTRODUCCION

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y lo dictaminado en el Decreto 105 de 2015 en su Artículo 52 *"Informe de solicitudes de acceso a información literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014."*; La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria incluye a partir de este informe lo requerido en dicha normatividad.

INFORMACIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2015

EVALUACION

Para el primer trimestre del 2015, se recibieron y respondieron cuarenta y siete (47) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado un setenta punto veintiún (70.21%) por ciento, en solicitudes de información con los tiempos de respuesta dentro de los términos legales.

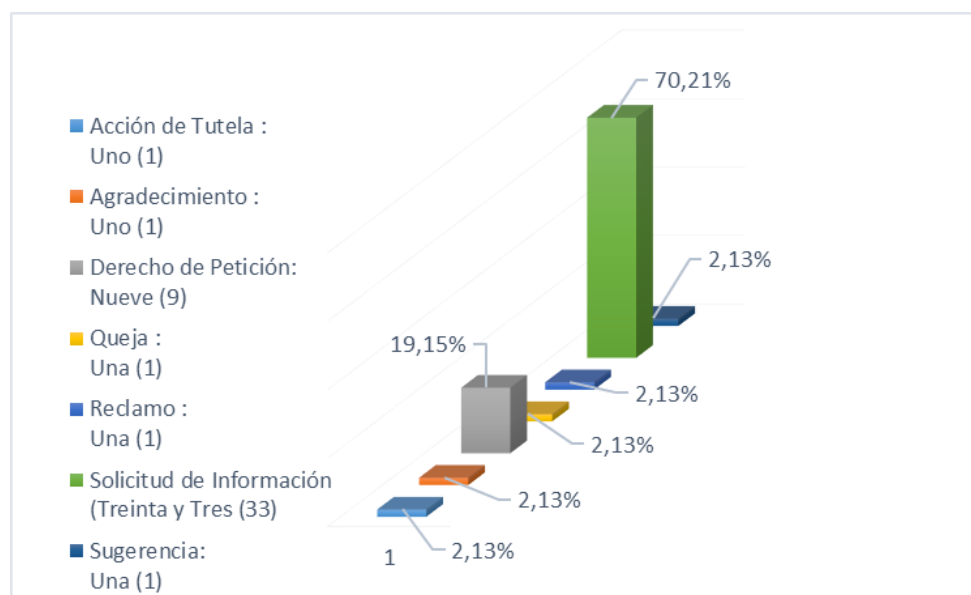


Tabla y gráfico Nro.1.1
Participación por tipo de PQRSD's.

Comportamiento Histórico de las PQRSD'S

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD's entre los meses de Enero a Marzo 2014 y el mismo periodo en el 2015. Incremento en interacciones respecto al 2014 en un 235 %.

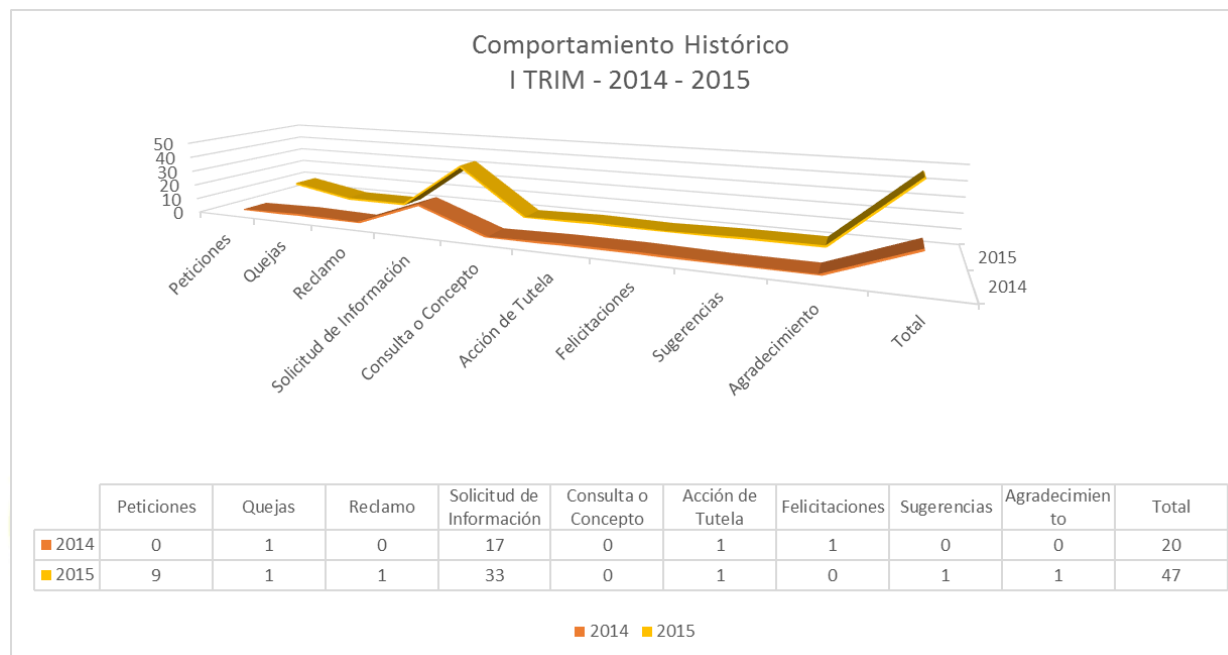


Tabla y gráfico Nro.2.1
Histórico PQRSD's.

Comportamiento PQRSD, entre los meses de Enero a Marzo de 2015, por Medio interpuesto

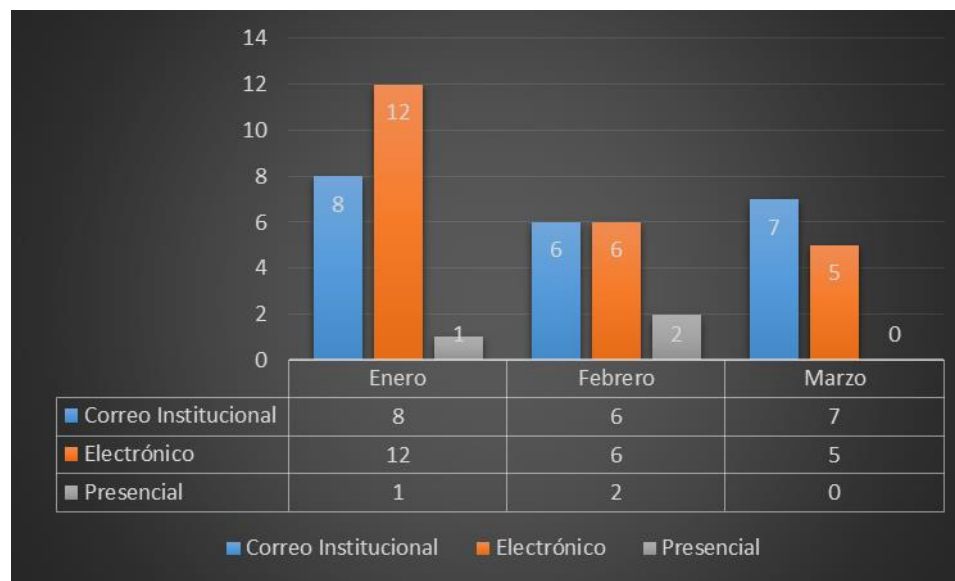


Tabla y gráfico Nro.3.1
Medio Interpuesto PQRSD's.

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3.1, los medios electrónicos siguen siendo el canal más utilizado para interponer PQRSD's, con un total de Veintitrés (23) interacciones para el periodo.

PQRSD's registradas por Proceso.

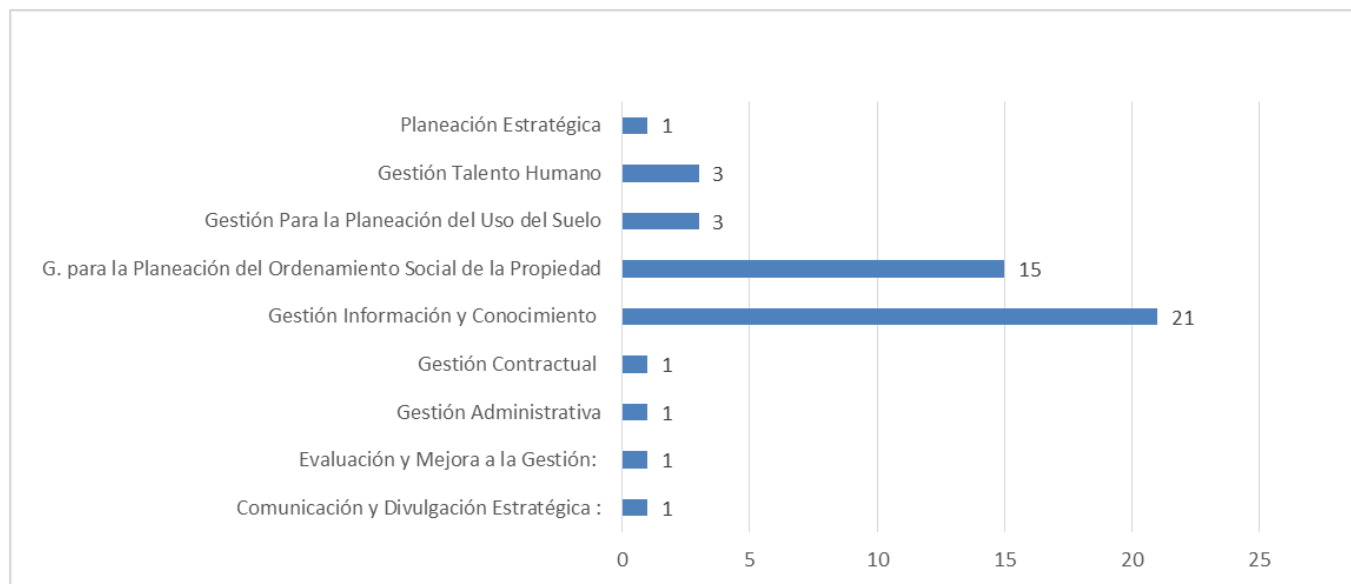


Tabla y gráfico Nro.4.1
Proceso PQRSD's.

Se refleja los Procesos: Gestión Información y Conocimiento, Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad y Gestión para la Planeación del Uso del suelo, registran el mayor número de interacciones para el periodo, esto en consideración a que son las dependencias técnicas misionales, de la Unidad que ofrecen la información del SISTEMA SIUPRA, cuyo propósito es obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

INFORMACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2015

EVALUACION

Para el segundo trimestre del 2015, se han recibido y contestado veintidós (22) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado un ochenta y seis punto treinta y seis (86.36%) por ciento, en derechos de petición de informaciones con los tiempos de respuesta dentro de los términos legales.

TIPO DE SOLICITUD		
Tipo de Solicitud	Nro. de PQRSD	Porcentaje
Derechos de Petición	2	9,09
D.P. de Informaciones	19	86,36
Queja	1	4,55
Total General	22	100,00

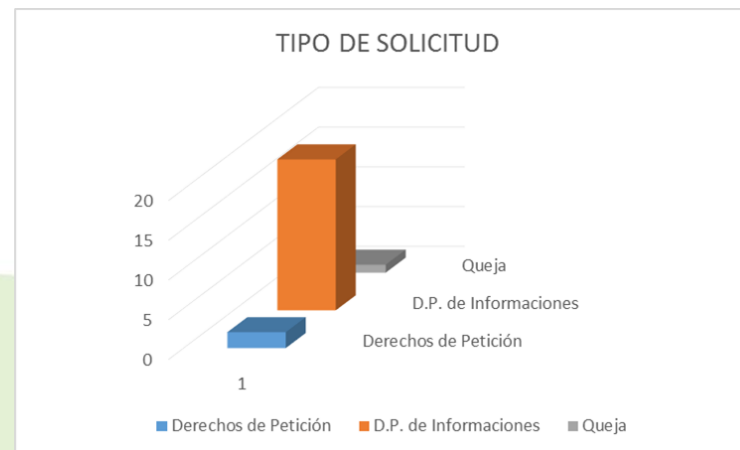


Tabla y gráfico Nro.1.2
Participación por tipo de PQRSD

Comportamiento Histórico de las PQRSD'S

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD's entre los meses de Abril a Junio del 2014 y el mismo periodo en el 2015. Incremento en interacciones respecto al 2014 en un 57 %.

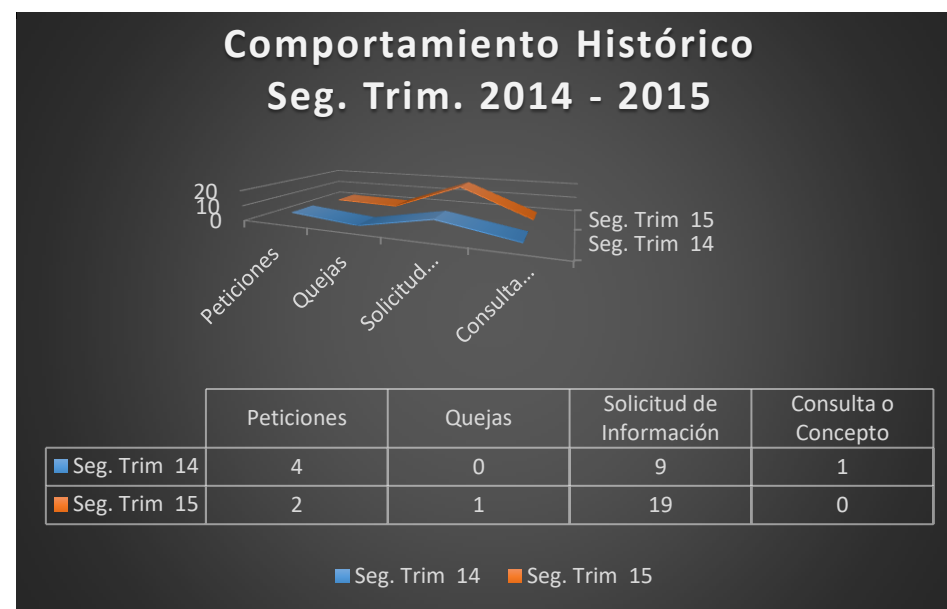


Tabla y gráfico Nro.2.2
Histórico PQRSD's.

Comportamiento PQRSD, entre los meses de Abril a Junio de 2015, por Medio interpuesto:

INGRESOS PQRSD MENSUAL - SEGÚN EL MEDIO POR EL QUE INGRESA				
Medio por el que Ingresa	ABRIL	MAYO	JUNIO	T.GENERAL
Buzón PQRSD	1			1
Correo Institucional	1			1
Correo Postal	1	2	7	10
Electrónico	3	4	2	9
Presencial			1	1
Total general	6	6	10	22

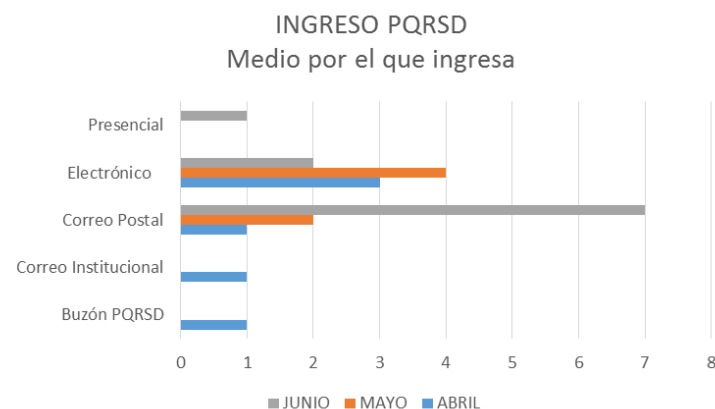


Tabla y gráfico Nro.3.2
Medio interpuesto PQRSD's.

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3, el correo institucional con un total de Diez (10) PQRSD, seguido de los medios electrónicos con un total de Nueve (9) PQRSD, interacciones para el periodo, han sido los medios más utilizados para interponer las PQRSD.

PQRSD's registradas por Proceso.

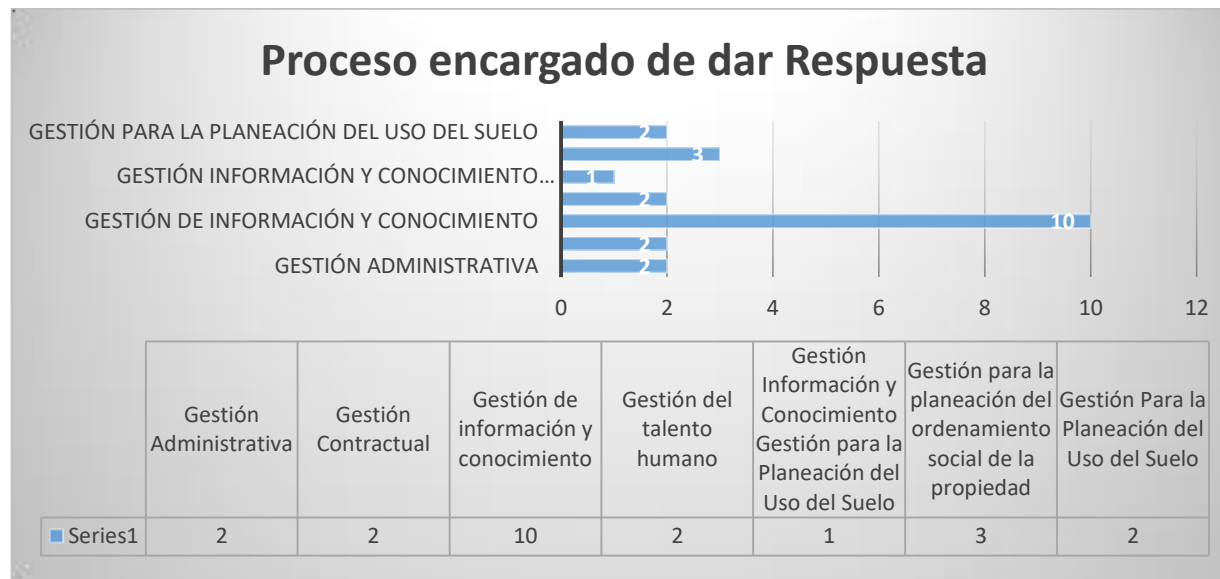


Tabla y gráfico Nro.4.2
Proceso PQRSD's.

Gestión Información y Conocimiento registra el mayor número de interacciones para el periodo, esto en consideración a que este proceso en la Unidad es quien administra el **SISTEMA SIUPRA**, cuyo propósito es obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION – PRIMER SEMESTRE DE 2015

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; y Decreto 105 de 2015. “*Artículo 52. Informe de solicitudes de acceso a información literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.*”

SEGUIMIENTO	Cantidad
Número de Solicitudes recibidas	Sesenta y nueve (69)
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Cuatro (4)
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Promedio 8 (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 primer semestre de 2015.

* Las solicitudes trasladadas se hicieron en el primer trimestre de 2015.

INFORMACIÓN TERCER TRIMESTRE 2015

EVALUACION

En el tercer trimestre del 2015, se han recibido y contestado cuarenta y siete (47) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado el setenta y nueve (79%) por ciento en derechos de petición de informaciones. Resueltos dentro de los términos de legales.

Tipo de Solicitud	Nro. de Solicitudes	Porcentaje
Derecho de Petición	2	4
D. de Petición en interés general	6	13
D. de Petición de Informaciones	37	79
D. de Petición formulación de consultas	2	4
Total	47	100

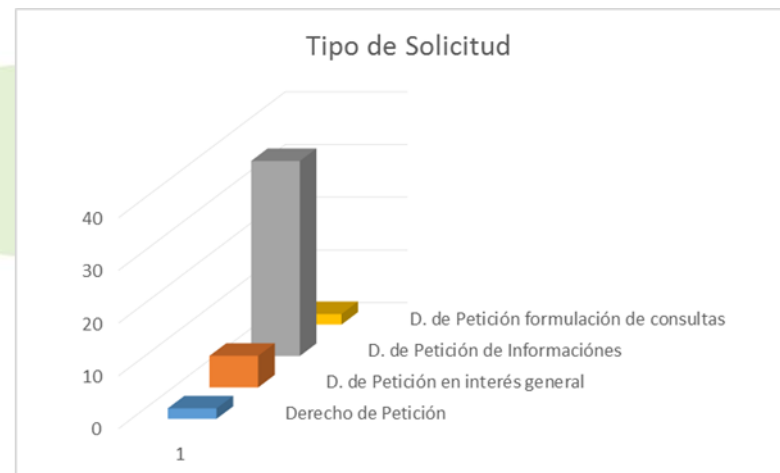


Tabla y gráfico Nro.1.3
Participación por tipo de PQRSD

Comportamiento Histórico de las PQRSD'S

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD's entre los meses de Julio a Septiembre del 2014 y el mismo periodo en el 2015. Se observa un incremento del cincuenta y cuatro (54%) por ciento de solicitudes de información entre el 2014 y el 2015.

Tipo de Petición	TERCER TRIMESTRE	
	2014	2015
D. de Petición	6	2
D. de Petición en Interés general	0	6
D. de Petición de Informaciones	11	37
D. de Petición de formulación de consultas	0	2
Sugerencias	2	0
Total	19	47



Tabla y gráfico Nro.2.3
Histórico PQRSD's.

upra.gov.co

Comportamiento PQRSD, entre los meses de Abril a Junio de 2015, por Medio interpuesto:

Medio de ingreso	Tercer trimestre/15			Total
	Julio	Agosto	Septiembre	
Correo postal	7	9	10	26
Correo institucional e-mail	12	5	4	21
Formato web				
Presencial				
Telefónico				
Buzón de sugerencias				
Total	19	14	14	47

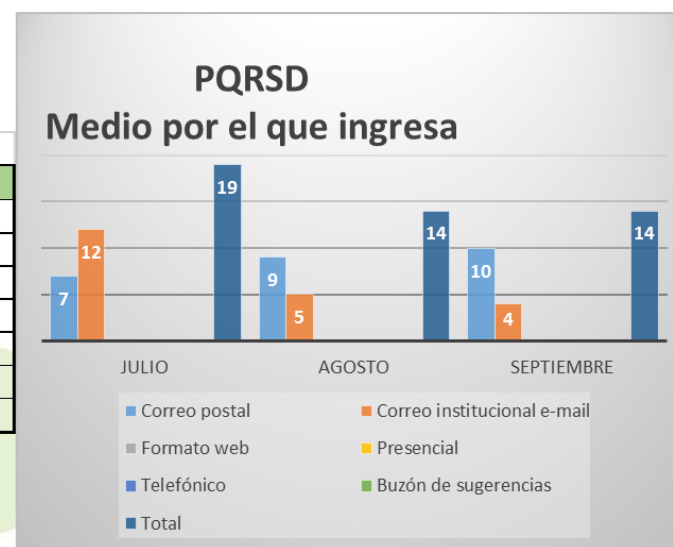


Tabla y gráfico Nro.3.3
Medio interpuesto PQRSD's.

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3, el correo institucional con un total de Diez (10) PQRSD, seguido de los medios electrónicos con un total de Nueve (9) PQRSD, interacciones para el periodo, han sido los medios más utilizados para interponer las PQRSD.

PQRSD's registradas por Proceso

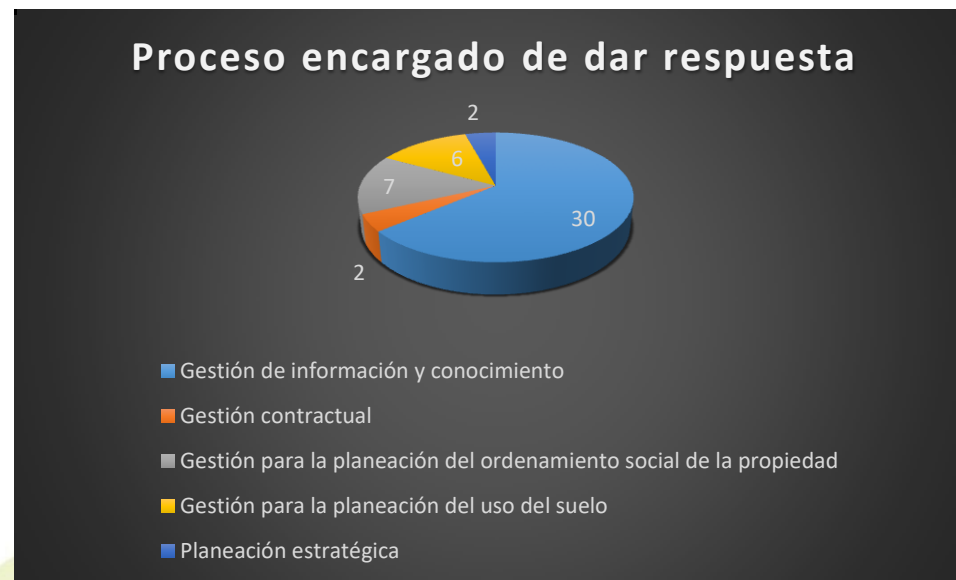


Tabla y gráfico Nro.4.3
Proceso PQRSD's.

Gestión Información y Conocimiento sigue registrando el mayor número de interacciones para el periodo, esto en consideración a que este proceso en la Unidad es quien administra el **SISTEMA SIUPRA**, cuyo propósito es obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

Elaboró: Claudia Guerrero Tavera Atención al Ciudadano
Revisó: Dennis William Bermudez Secretario General

INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2015

EVALUACION

En el cuarto trimestre de 2015, se recibieron y contestado diez y nueve (19) requerimientos reportados al área de Atención al Ciudadano, evidenciado el ochenta y cuatro punto veinte y un (84,21%) por ciento en derechos de petición de informaciones. Resueltos dentro de los términos de legales.

Tipo de Solicitud	Nro. de Solicitudes	Porcentaje
D.P. de interés general	1	5,26
D.P. de interés particular	1	5,26
D.P. de informaciones	16	84,21
Reclamo	1	5,26
Total	19	100

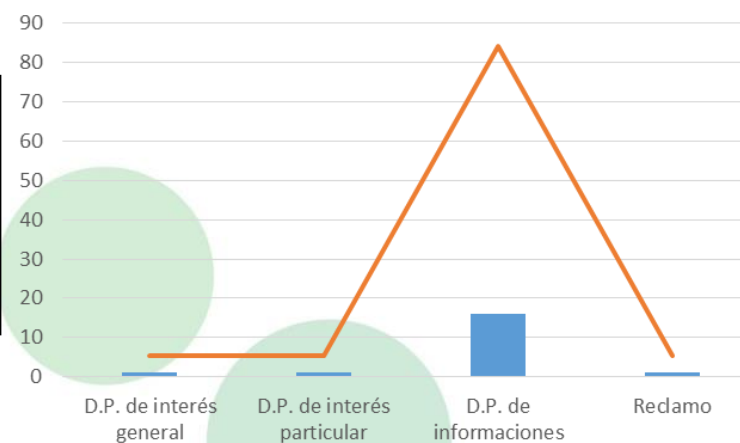


Tabla y gráfico Nro.1.4
Participación por tipo de PQRSD

Comportamiento Histórico de las PQRSD'S

Con el fin de valorar su evolución, cuantificación y participación ciudadana, se registra a continuación el comportamiento histórico de las PQRSD's entre los meses de Octubre a Diciembre del 2014 y el mismo periodo en el 2015.

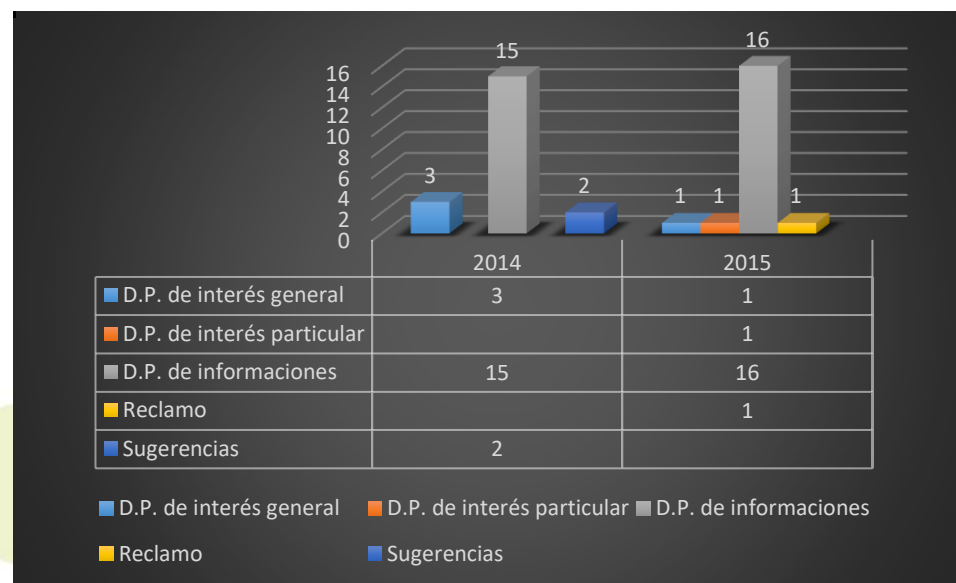


Tabla y gráfico Nro.2.4
Histórico PQRSD's

Comportamiento PQRSD, entre los meses de Septiembre a Diciembre de 2015, por Medio interpuesto:

Medio de ingreso	Cuarto trimestre de 2015			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trim
Correo Postal	1	2	2	5
Correo Inst. E-mail	6	1	5	12
Web				0
Presencial	1			1
Telefónico				0
Buzón PQRSD		1		1
Total	8	4	7	19

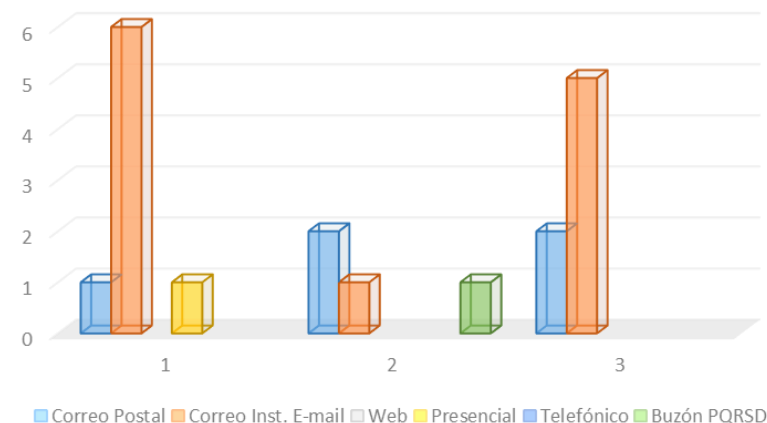


Tabla y gráfico Nro.3.4
Medio interpuesto PQRSD's.

Como se observa en la tabla y gráfico Nro. 3.4, el correo institucional e-mail con un total de Doce (12) PQRSD, seguido del correo postal con un total de Cinco (5) PQRSD, interacciones para el periodo, han sido los medios más utilizados para interponer las PQRSD.

PQRSD's registradas por Proceso

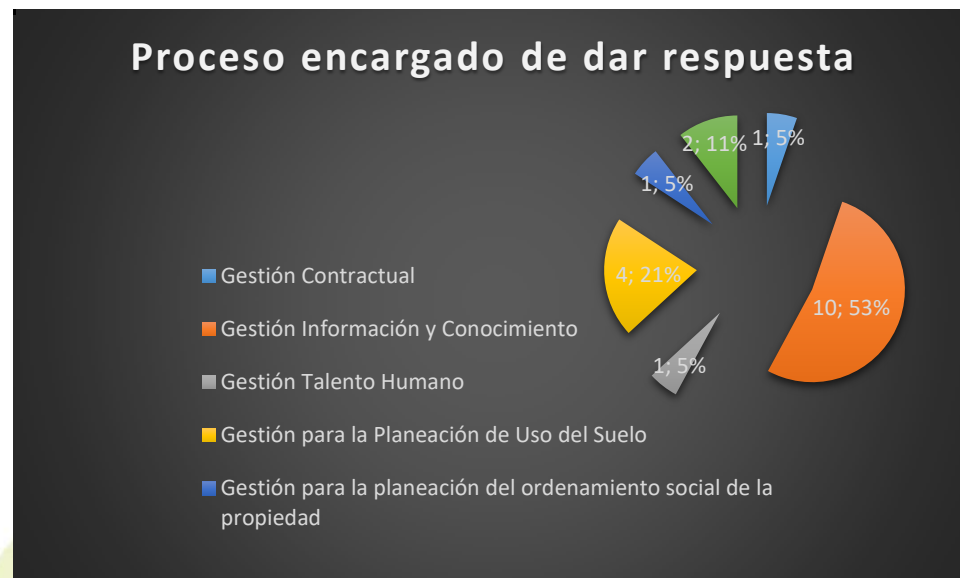


Tabla y gráfico Nro.4.4
Proceso PQRSD's.

Gestión Información y Conocimiento sigue registrando el mayor número de interacciones para el periodo, esto en consideración a que este proceso en la Unidad es quien administra el **SISTEMA SIUPRA**, cuyo propósito es obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA INFORMACION – SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; y Decreto 105 de 2015. “Artículo 52. Informe de solicitudes de acceso a información literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.”

SEGUIMIENTO	Cantidad
Número de Solicitudes recibidas	Sesenta y seis (66)
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Tres (3)
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Promedio 8 (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 semestre de 2015.

* Las solicitudes trasladadas se hicieron en el segundo trimestre de 2015.

Elaboró: Claudia Guerrero Tavera Atención al Ciudadano

Revisó: Dennis William Bermúdez Secretario General

Aprobó: Dennis William Bermúdez Secretario General