



## Secretaría General

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

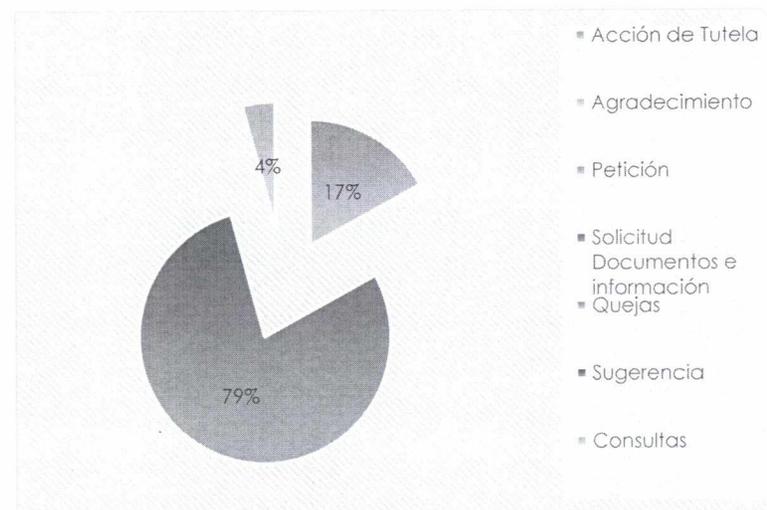
Tercer trimestre de 2016.

#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 Julio, Agosto y Septiembre, se observa que de las 115 PQRSD, la mayoría, con un sesenta y seis por ciento (66%) corresponde a solicitudes de información, seguido de un veintiocho (28%) por ciento en peticiones.

Periodo	TIPO DE SOLICITUD	Nro.
3er TRIM-16	Acción de Tutela	4
	Agradecimiento	2
	Petición	32
	Solicitud Documentos e información	76
	Sugerencia	1
Total		115



## 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 sesenta y dos (62) interacciones en el periodo.

Periodo	Medio de Ingreso	Nro.
3er TRIM-16	Correo Postal	43
	Electrónico	62
	Presencial	10

Tabla Nro. 1

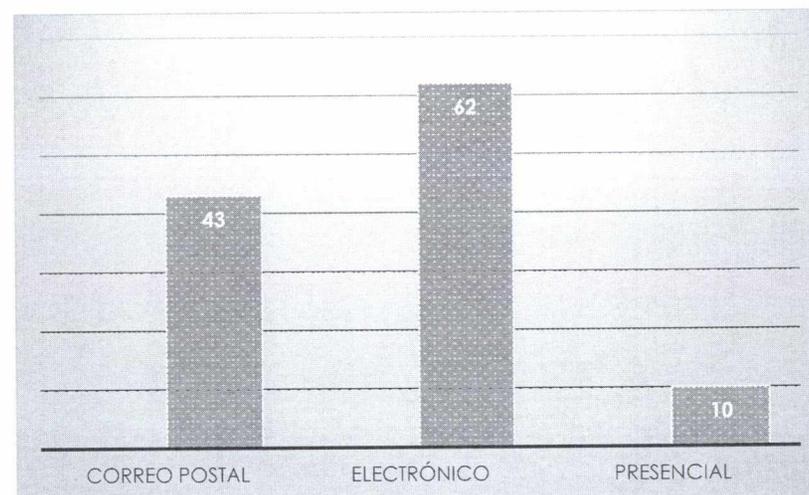


Gráfico Nro. 1

## PQRSD Registradas por proceso.

Para obtener una mejora continua institucional, la Secretaría General – Atención al Ciudadano de la Unidad, realiza seguimientos a los tiempos de respuesta por proceso y reporta a los responsables, para que generen el correspondiente plan de mejoramiento, si fuera el caso.

PROCESO RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	PQRSD ATENDIDAS
Asesoría Comunicaciones	1
Asesoría Jurídica	26
Asesoría Técnica	3
Gestión Administrativa	2
Gestión de Información y Conocimiento	36
Gestión del Talento Humano	7
Gestión Financiera	1
Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad	7
Gestión para la Planeación del Uso del Suelo	28
Secretaría General	4

Tabla Nro. 2.

## Efectividad del proceso.

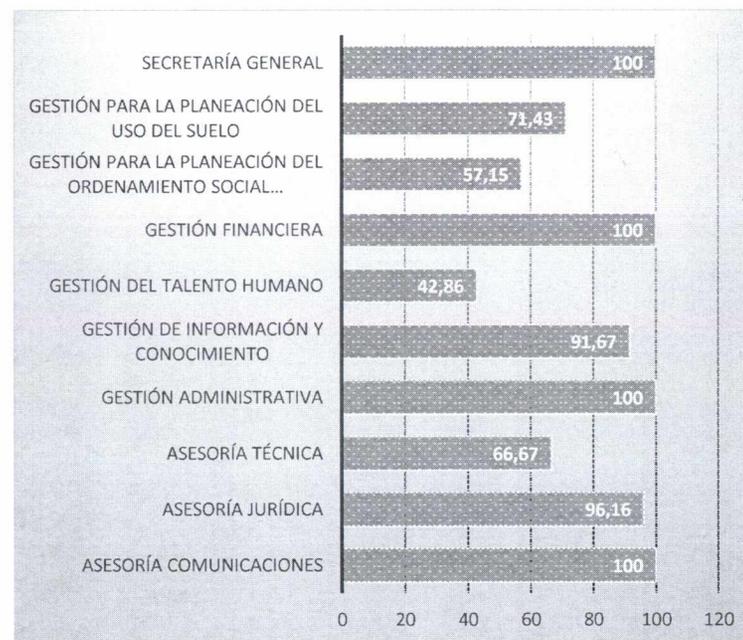


Gráfico Nro. 3.

## PQRSD, registradas por proceso – Tipo de Solicitud.

Proceso encargado de dar respuesta por tipo de solicitud						
Tipo de Solicitud	Acción de Tutela	Agradec.	Petición	Documentos e Información	Sugerencia	Total general
Asesoría Comunicaciones		1				1
Asesoría Jurídica	4		9	13		26
Asesoría Técnica			1	2		3
Gestión Administrativa			1	1		2
Gestión de información y conocimiento		1	1	34		36
Gestión del Talento humano			5	2		7
Gestión financiera				1		1
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad			2	5		7
Gestión para la planeación del uso del suelo			10	17	1	28
Secretaría General			3	1		4
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>115</b>

Tabla 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.

TIPO DE SOLICITUD	2do.Trim-16	3er. Trim-16
Acción de Tutela	3	4
Agradecimiento		2
Petición	8	32
Solicitud Documentos e información	55	76
Quejas	2	0
Sugerencia		1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>115</b>

Tabla Nro. 4

Se evidencia la continuidad en el aumento para el periodo de Julio a Septiembre con cuarenta y siete (47) PQRSD, más que en periodo de Abril a Junio, el cual corresponde a un aumento porcentual del **69 %**

TIPO DE SOLICITUD	3do.Trim-16	3er. Trim-15
Acción de Tutela	4	
Agradecimiento	2	
Petición	32	8
Solicitud Documentos e información	76	37
Quejas		
Sugerencia	1	
Consultas		2
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>47</b>

Tabla Nro. 5

Y con respecto al mismo periodo en el 2015, se registra un aumento del **144 %**

## 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 reciben peticiones relacionadas en mayor número con la Gestión de la información y del Conocimiento Agropecuario.

Seguidos con temas como con la Generación de una Nueva tarifa para el cobro por Tasa por utilización de las Aguas (TUA) con carácter diferencial para el sector agropecuario y la eliminación del Cobro de la tasa de uso del agua para el año 2016, seguido en menor número por solicitudes de información relacionadas con las zonas ZIDRES y Cadenas productivas.

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

Seguimiento	Cantidad
Número de solicitudes recibidas	Ciento quince (115)
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Ocho (8)
El tiempo de respuesta a cada solicitud. (Promedio)	Ocho (8) días
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 tercer trimestre de 2016



**Felipe Fonseca Fino**  
Director General

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

#RendicuentasUPRA