



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Primer Trimestre de 2018

UPRAColombia



YouTube



MINAGRICULTURA



GOBIERNO DE COLOMBIA

#RendicuentasUPRA

upra.gov.co

Durante el Primer trimestre del año 2018, se recibieron:

Durante el Primer trimestre de 2018 se recibieron Noventa y tres (93) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para ser atendidas oportunamente durante el periodo

De las cuales :

Noventa (90) fueron atendidas oportunamente.

Tres (3) PQRSD se atendieron fuera de tiempo.

Y Ocho(8) con oportunidad de respuesta para el segundo trim. de 2018.

De estas cinco (5) fueron enviadas reiterativamente es decir por los mismos peticionarios con el mismo contenido, medio y día, razón por la cual se integran en una sola respuesta.

Indicador de eficiencia sobresaliente de 95.0 %

	PQRSD I TRIM - 18	ENERO	FEBRERO	MARZO
A	Nro. De PQRSD recibidas durante el mes	27	29	29
B	Rezago vienen del mes anterior	8	13	7
C	Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual	22	33	28
D	Rezago para el siguiente mes:	11	7	8
E	Inoportunas	2	1	0
F	Indicador: C/(B+C-D)	92%	94%	100%
	Total para el periodo	95%		

Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para este análisis se registran Noventa (90) PQRSD recibidas en el periodo

El medio electrónico que lo componen el correo electrónico institucional y el formato Webfile, sigue sobresaliendo como el medio mas utilizado por los peticionarios para interponer PQRSD.

Registrando un promedio del 57,7 % para el medio electrónico, 28,8% para el correo postal y el 12 % para presencial.



Tipo de Solicitud	Correo Postal	Electrónico	Presencial
Consulta		4	
Petición	6	7	4
Reclamo		2	
Solicitud Documentos e información	19	39	8
Solicitudes Congressistas (Especiales)	1		

Y en cuanto a tipo de PQRSD, también se destacan las solicitudes de documentos e información con un total para el periodo de Sesenta y seis (66) solicitudes para un promedio del 73,33%.

Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para el Primer trimestre de 2018 se registra el mayor número de PQRSD Resueltas por Gestión de la Información y del Conocimiento, treinta y dos (32) que corresponden al 37,65 % del total de las PQRSD recibidas en la Unidad.

Cabe resaltar la efectividad para el proceso se registra en el 100 %.

PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	Recibidas	Atendidas
	%	Efectividad Proceso %
Gestión de Información y Conocimiento	37,65	100,00
Gestión para la Planeación del Uso del Suelo	16,47	85.71
Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad	20,00	88.23
Asesoría Jurídica	11,76	100,00
Asesoría Técnica	2,35	100,00
Gestión Administrativa	1,18	100,00
Gestión Contractual	1,18	100,00
Gestión del Talento Humano	2,35	100,00
Gestión Financiera	2,35	100,00
Planeación Estratégica	2,35	100,00
Secretaría General	2,35	100,00





Gestión y Trámite:

De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015

GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD Enero a Marzo de 2018	Cantidad
Número de solicitudes recibidas	90
Número de traslados a otra institución	22
Número de solicitudes que se les nego acceso a la información	0

Ing. Felipe Fonseca Fino
Director General

Revisó: Mercedes Vásquez de Gómez – Secretaria Gral
Proyectó: Claudia Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano

#RendicuentasUPRA





upra.gov.co



GRACIAS

Felipe Fonseca Fino
Director General

Mercedes Vásquez de Gómez
Secretario General

Claudia Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano

UPRA Colombia    



#RendicuentasUPRA

 MINAGRICULTURA

 GOBIERNO DE COLOMBIA