



Informe de Gestión  
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión  
de la Información

Tercer Trimestre de 2018

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA  
[upra.gov.co](http://upra.gov.co)

### TERCER TRIMESTRE DE 2018

#### Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Ciento veintinueve (129) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se recibieron durante el tercer trimestre de 2018.

Cuarenta y Siete en Julio, treinta y nueve en Agosto y Cuarenta y tres (43) en Septiembre.

Más trece (13) , pendientes para atender oportunamente durante el III trim. de 2018.

Para un total de Ciento cuarenta y dos (142 ) PQRSD para el periodo.

De las cuales Ciento veintiocho (128) fueron atendidas oportunamente y una (1) PQRSD se atendió fuera de tiempo. Quedando pendientes por atender trece (13) en el cuarto trimestre de 2018.

	PQRSD III TRIM-18	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
A	Nro. De PQRSD recibidas durante el mes	47	39	43
B	Rezago vienen del mes anterior	7	16	9
C	Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual	42	46	39
D	Rezago para el siguiente mes:	16	9	13
E	Inoportunas	1	0	0
F	Indicador: C/(B+C-D)	90%	100%	100%

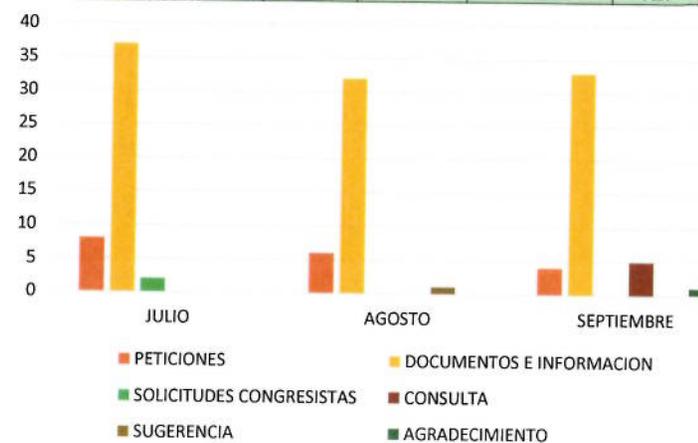
## Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para este análisis se registran ciento veintinueve (129) PQRSD recibidas en el periodo.

MEDIO POR EL QUE INGRESA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ELECTRÓNICO	34	30	33	97
CORREO POSTAL	11	8	8	27
PRESENCIAL	2	1	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>129</b>

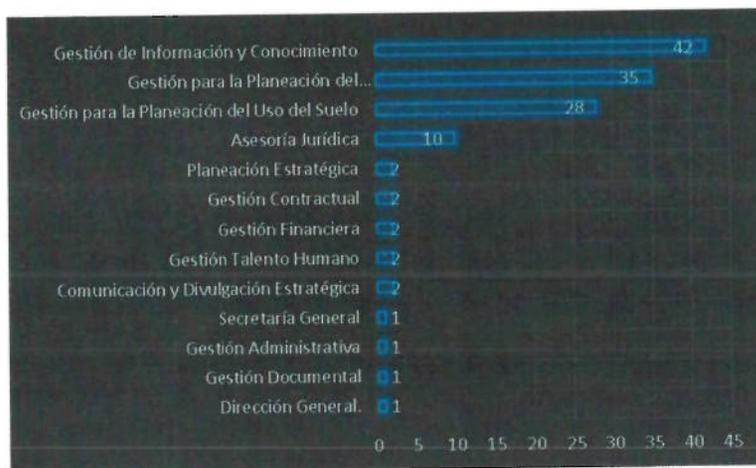
Se recibe una sugerencia en el mes de Agosto, el peticionario menciona el no poder ingresar al formulario web-file PQRSD, a través de los navegadores Google Chrome ni en Mozilla Firefox, al respecto la Oficina TIC amplía la capacidad en caracteres en el espacio del contenido de la solicitud del formulario web-file.

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	8	6	4	18
DOCUMENTOS E INFORMACION	37	32	33	102
SOLICITUDES CONGRESISTAS	2			2
CONSULTA			5	5
SUGERENCIA		1		1
AGRADECIMIENTO			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>129</b>



## Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

Para el Tercer trimestre de 2018 se registra el mayor número de PQRSD Resueltas por Gestión de Información y Conocimiento seguido de la Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad.



PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	TOTAL
Dirección General.	1
Gestión Documental	1
Gestión Administrativa	1
Secretaría General	1
Comunicación y Divulgación Estratégica	2
Gestión Talento Humano	2
Gestión Financiera	2
Gestión Contractual	2
Planeación Estratégica	2
Asesoría Jurídica	10
Gestión para la Planeación del Uso del Suelo	28
Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad	35
Gestión de Información y Conocimiento	42
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>



### 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.

Gestión y seguimiento a las PQRSD	Total
Número de solicitudes recibidas	129
Número de traslados a otra institución	15
Número de solicitudes que se les negó 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.



GRACIAS  
Secretaría General

UPRAColombia   YouTube 



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA  
[upra.gov.co](http://upra.gov.co)