



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Tercer Trimestre de 2019

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasU
upra.gov.co



GESTIÓN EN CIFRAS

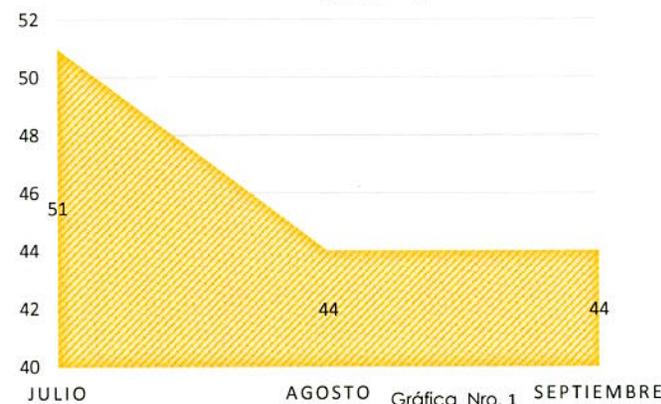
INFORME CONSOLIDADO DE GESTIÓN

CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019.

De acuerdo con los datos registrados en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, se recibieron para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2019 en la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA un total de ciento treinta y nueve (139 PQRSD) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin.

TERCER TRIMESTRE DE 2019		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
51	44	44

Cuadro Nro. 1



Consultas por tipo de requerimiento

Durante el tercer trimestre de 2019, para nuestros grupos de valor, la información más solicitada para este periodo, continuó marcado por las solicitudes de información relacionadas con **El Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria – SIPRA**, el cual permite el acceso y uso de la información disponible de la Unidad sobre los ámbitos de planificación nacional, departamental y de cadenas productivas, como soporte a la toma de decisiones para la planificación rural agropecuaria.

MES	Clasificación PQRSD	Total
JULIO	Consulta	5
	Petición	17
	Solicitud Documentos e información	29
	AGOSTO	44
	Consulta	2
	Petición	8
	Solicitud Documentos e información	32
	Solicitudes Congresistas (Especiales)	2
SEPTIEMBRE		44
	Consulta	3
	Petición	9
	Solicitud Documentos e información	30
	Solicitudes Congresistas (Especiales)	2
TOTAL GENERAL		139

Cuadro Nro.2

Requerimientos por canal de atención

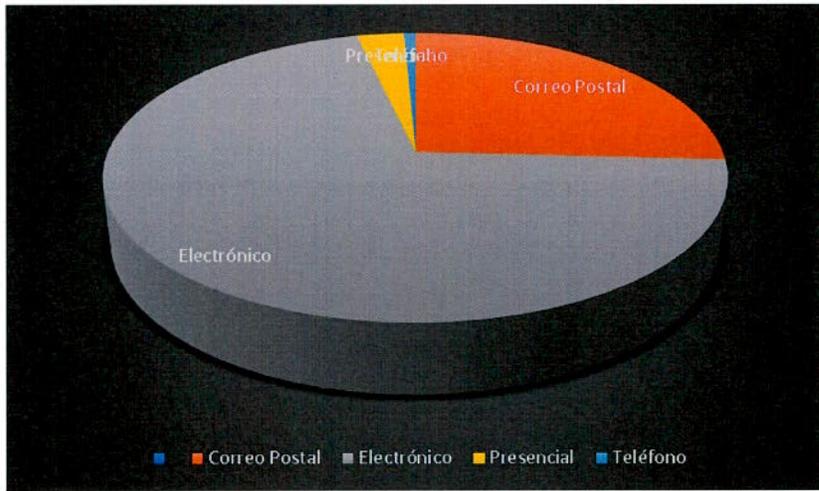


Gráfico Nro. 2

FUENTE DE INGRESO	TOTAL
Correo Postal	36
Electrónico	98
Presencial	4
Teléfono	1
Total general	139

Cuadro Nro. 3

En el periodo de análisis del informe, los canales de recepción de PQRSD más utilizado por los usuarios para la presentación de la PQRSD es el medio electrónico (correo electrónico institucional), seguido de correo postal, manteniendo la tendencia del primer y segundo trimestre de 2019, con porcentajes de participación de 70,50 % según se observa en cuadro nro. 3

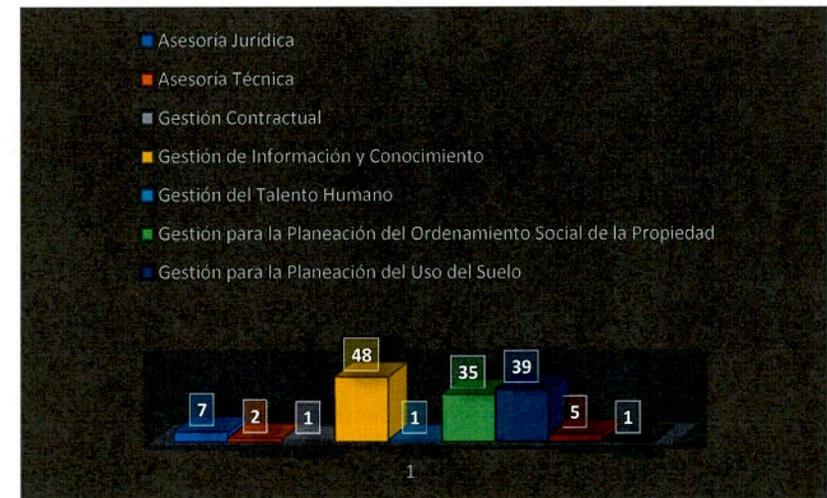
Clasificación de los requerimientos por proceso

Gestión de Información y Conocimiento con el 34,53 % y Gestión para el Uso del Suelo con el 28,05 %, son los procesos que más asignaciones registran para dar respuesta, por parte de la Dirección General de la Entidad.

También en mayor número corresponden a Solicitudes de documentos e información

PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	Nro.
Asesoría Jurídica	7
Asesoría Técnica	2
Gestión Contractual	1
Gestión de Información y Conocimiento	48
Gestión del Talento Humano	1
Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad	35
Gestión para la Planeación del Uso del Suelo	39
Planeación Estratégica y Control	5
Secretaría General	1
TOTAL	139

Cuadro Nro. 4



GráficoNro.3

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.

Verificado el reporte de actividades realizadas por la Secretaria General A. al Ciudadano, se evidenció que no registra solicitudes a las que se haya negado la información y se establecieron Diez y ocho (18) traslados a otras entidades por competencia de Junio a Septiembre de 2019.

En cuanto a los tiempos de respuesta, cuadro Nro.

Nro. días	Consulta	Petición	Solicitud Documentos e información	Solicitudes Congresistas (Especiales)	Total General
0	1	2	9		12
1		1	4	3	8
2		3	6		9
3	1	1	9	1	12
4		7	12		19
5	2	3	6		11
6	1	4	8		13
7		1	8		9
8			10		10
9		2	7		9
10		3	4		7
11		1	3		4
12	1	1	1		3
13		2	1		3
14	1		2		3
16		1			1
17		1			1
18		1			1
27	1				1
En Trámite	2		1		3
Total general	10	34	91	4	139

Cuadro Nro. 5



Ing. Felipe Fonseca Fino
Director General

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

#RendicuentasUPRA



**GOBIERNO
DE COLOMBIA**

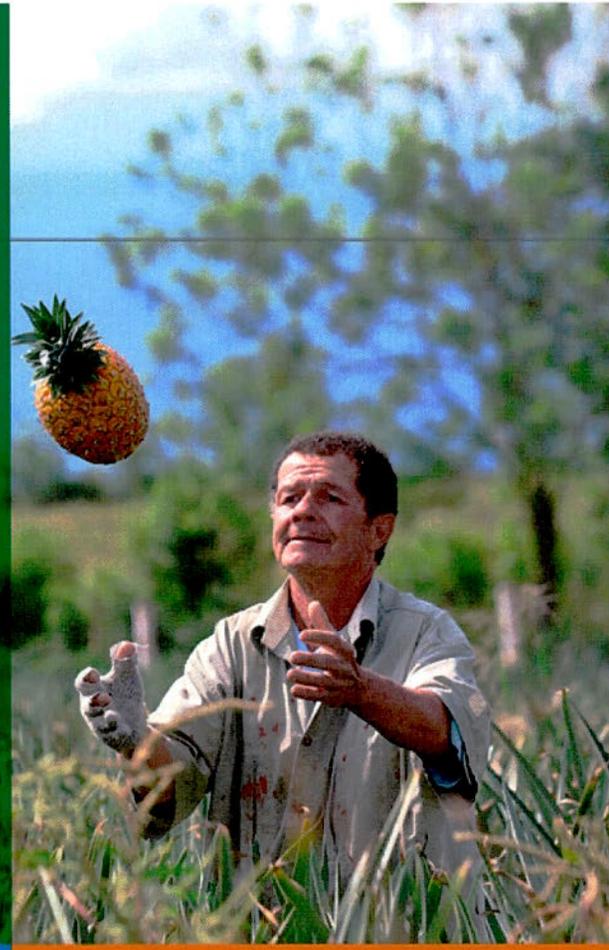


MINAGRICULT



GRACIAS
Secretaría General

UPRAColombia    



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasU
upra.gov.co