



El campo
es de todos

Minagricultura

GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Primer trimestre-2020



UPRA Colombia



YouTube



INFORME CONSOLIDADO Primer Trim-2020

GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, presenta a la ciudadanía, el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2020, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de los diferentes canales dispuestos por la UPRA, teniendo como base los datos registrados en el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA – UPRA, módulo reportes – Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano.

Gestión en Cifras

Número de Requerimientos gestionados y Tipo de Requerimiento



Durante el primer trimestre del año se recibieron ciento treinta y nueve (139) PQRSD.

El 77,69% de los contactos registrados fueron solicitudes de información que son el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión durante el período.

Con respecto al principal tema de interés para nuestros usuarios, éste período continuó marcado por las consultas derivadas, de nuestros Sistemas de Información (SIPRA – AGRONET)

TIPO DE REQUERIMIENTO	NRO.
Consulta	3
Denuncia	1
Petición	23
Queja	1
Solicitud Documentos e información	108
Solicitudes Congresistas (Especiales)	3

Estado de los Requerimientos

En este periodo, se evidencian el 98.56 %, de PQRSD, resueltas con la debida oportunidad.

Con un porcentaje de 88,49 %, de la totalidad de los requerimientos que se registraron durante el periodo en mención fueron gestionados y cerrados sin novedad.

El 11.51, que registran novedad, en mayor número se debe a procesos con el mismo asunto y peticionario, que aunque se detectan, asocian y se registran en SEA, no son reflejadas en el reporte Matriz de Seg.

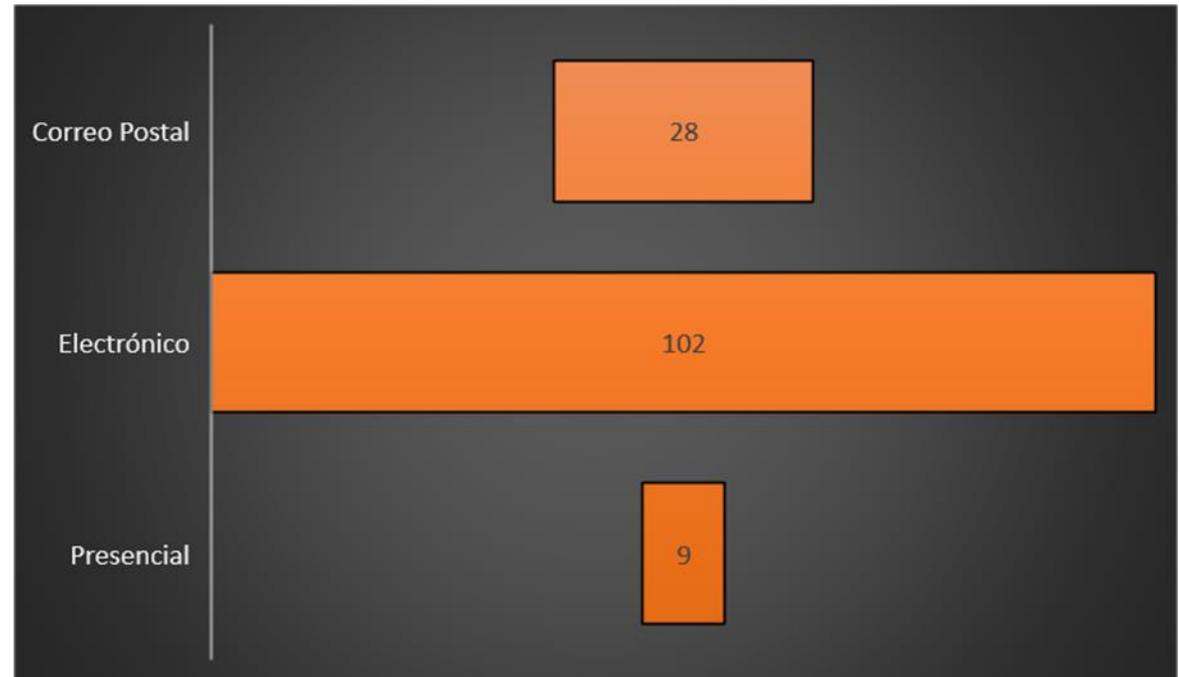
Estado	Nro.	Porcentaje %
Total de PQRSD reportadas en el Sistema	139	100%
Con Respuesta oportuna	137	98,56
Con respuesta oportuna, sin soporte doc. En SEA	16	11,51

En menor número, son finalizadas sin soporte, o resueltas fuera del Sistema, para ello la Secretaría General y la Asesoría Jurídica, vienen adelantando inducciones generales y puntuales, sobre la adecuada atención interna a las PQRSD, a través del Sistema para a Eficiencia Administrativa SEA, según lo establece la “Resolución 168 de 2018, art. 3..” además de otras disposiciones normativas al respecto.

Requerimientos por canal de atención

Durante el primer trimestre del año se mantuvo la tendencia de los usuarios a preferir las consultas vía Correo Electrónico y Sistema PQRSD.

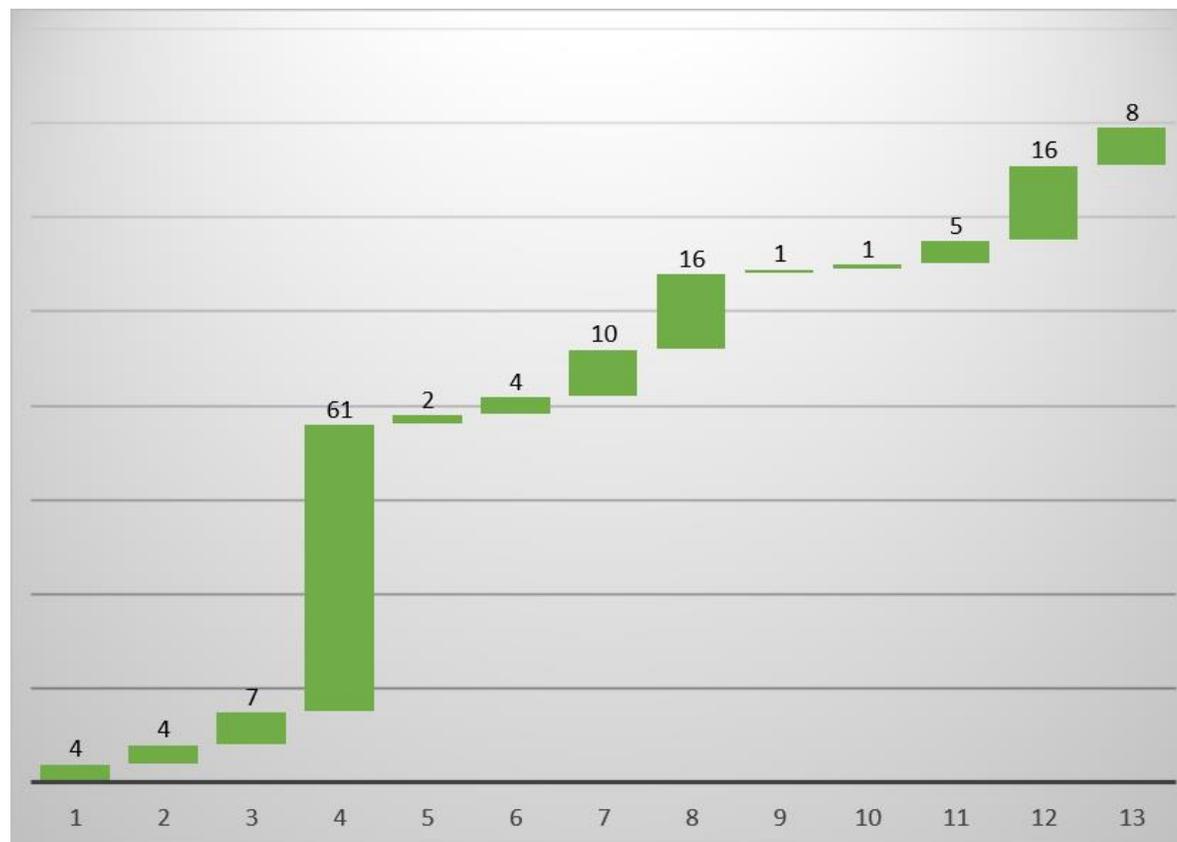
Los Canales electrónicos han venido fortaleciéndose, al interior de la Unidad, para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondiendo a las necesidades declaradas en el Estado Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a partir del 17 de Marzo para los usuarios próximos y finales.



En este sentido el 73.38 % se recibieron por este medio contra un 26.61 % recibido por los canales postal, presencial y telefónico

En el gráfico a continuación se observa el total de PQRSD, por proceso.

- 1 Gestión Administrativa
- 2 Gestión Contractual
- 3 Gestión de Información y Conocimiento
- 4 Gestión de la Información Agropecuaria
- 5 Gestión del Talento Humano
- 6 Gestión Financiera
- 7 Gestión para la Planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad
- 8 Gestión para la Planeación del Uso del Suelo
- 9 Planeación Estratégica
- 10 Planeación Estratégica y Control
- 11 Planificación del Ordenamiento Agropecuario Nacional
- 12 Planificación del Ordenamiento Agropecuario Territorial
- 13 Trasladas



Seguimiento a la Gestión de la Información

De conformidad en el numeral h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 del 2015.

Verificado el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, no registra, solicitudes a las que se les haya negado la información y se establecieron veinticinco (25) trasladados a otras entidades, de Enero a Marzo de 2020.



El campo
es de todos

Minagricultura

Gracias

Felipe Fonseca Fino
Director General

UPRA Colombia



YouTube

