



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Primer Trimestre de 2019

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co



INTRODUCCIÓN

La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, UPRA, con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de valor, a sus derechos, pone a su disposición los distintos canales establecidos en la estrategia institucional en donde se identifican los requerimientos frente a los productos y servicios que desarrolla la UPRA, en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

Lo anterior permite a la UPRA conocer los requerimientos de los usuarios y la opinión acerca de los productos como una labor integral que articula sus diferentes dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y gestión de los recursos necesarios para la atención de los requerimientos.

En ese sentido la Secretaría General – Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión de Servicio al Ciudadano y el Informe de Seguimiento a la Gestión de la Información trimestralmente correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo /2019.

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

GESTIÓN EN CIFRAS

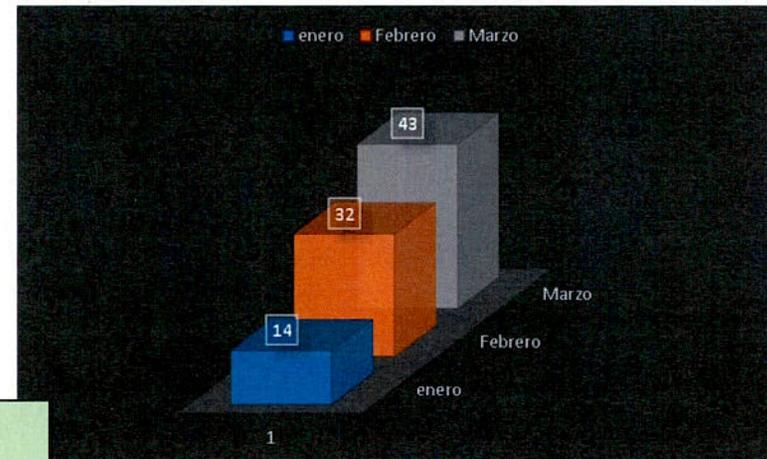
Peticiones , quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Requerimientos Gestionados

Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron:

Ochenta y Nueve (89) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ENERO	FEBRERO	MARZO
14	32	43



MEJORAMIENTO CONTINUO

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso a través de indicadores mensuales de gestión que facilitan el monitoreo, la toma oportuna de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes. La atención oportuna de las PQRSD refleja el compromiso institucional con nuestros usuarios próximos.

Entre los aspectos más relevantes del período podemos mencionar:

- En una jornada de divulgación interna, con los servidores y contratistas de la entidad se dio a conocer la adopción por parte de la UPRA de la Resolución Nro. 168 (18 de diciembre-2018) "Por la cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas de la Unidad".
- Participación en el Primer Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano 2018-2022 en el Departamento Administrativo de la Función Pública, un espacio en el que se conjugan doce estrategias del Plan Nacional de Desarrollo : Relación Estado – Ciudadano.
- Planeación de actividades encaminadas a actualizar la caracterización de los grupos de valor de la UPRA, atendidos según el nuevo direccionamiento estratégico

#RendicuentasUPRA



GOBIERNO
DE COLOMBIA

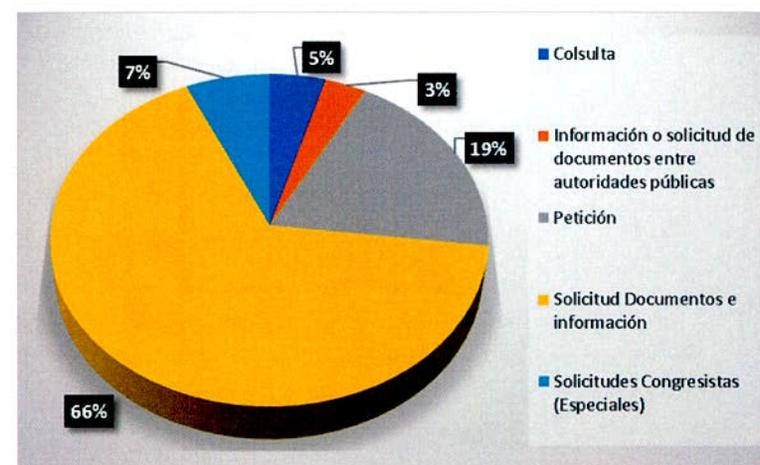


MINAGRICULTURA

Consultas por tipo de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
Consulta	4
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	3
Petición	17
Solicitud Documentos e información	59
Solicitudes Congressistas (Especiales)	6

Durante el primer trimestre del año el 66 % de los requerimientos recibidos fueron Solicitudes de documentos e información, las cuales también fueron el tipo de requerimiento con mayor índice de gestión.



Clasificación de los requerimientos por proceso

El 31.46 % de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre del año fueron atendidas por Gestión para la Planeación del Uso del Suelo seguido con un 23,59 % por Gestión de Información y Conocimiento. Con Veintiocho (28) y Veintiún (21) requerimientos atendidos respectivamente.

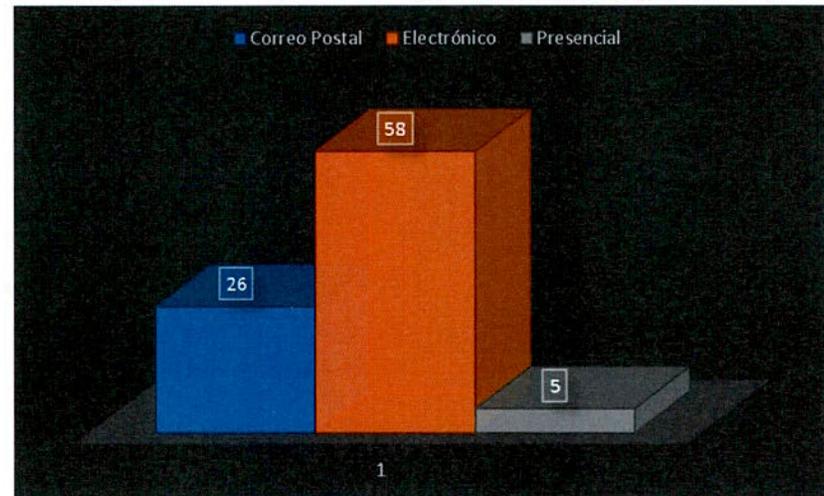


PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	TOTAL
Evaluación y mejora a la gestión	1
Gestión administrativa	1
Gestión contractual	5
Gestión de información y conocimiento	21
Gestión del talento humano	2
Gestión financiera	2
Gestión para la planeación del ordenamiento social de la propiedad	15
Gestión para la planeación del uso del suelo	28
Planeación Estratégica	2
Trasladadas	12

Requerimientos por canal de atención

Durante el primer trimestre del año se mantuvo la tendencia del año 2018 con el mayor índice de PQRSD a través del canal Electrónico, es decir que el 65,16 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de los canales virtuales.

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL
Correo Postal	26
Electrónico	58
Presencial	5





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	89
Número de traslados a otra institución	10
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

UPRA Colombia    



#RendicuentasUPRA
upra.gov.co