



El campo
es de todos

Minagricultura

GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Segundo Trim-2020



UPRA Colombia



YouTube



INFORME CONSOLIDADO

Segundo Trim-2020

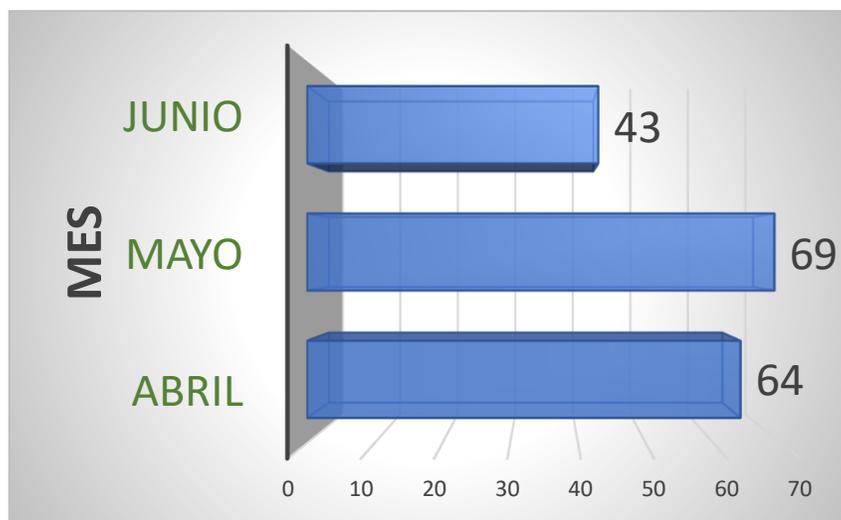
GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

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 Abril, Mayo y Junio 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 y Tipos de Requerimientos gestionados



Durante el segundo trimestre del año se recibieron ciento setenta y seis (176) PQRSD.

El 86.36 % de los contactos registrados fueron solicitudes de información con un aumento con respecto al periodo anterior del 8.67 %

El Tema principal de interés para nuestros usuarios, en éste período continuó marcado por las consultas derivadas, de nuestros Sistemas de Información (SIPRA – AGRONET)

TIPO DE REQUERIMIENTO	NRO.
Consulta	7
Petición	17
Solicitud de Documentos e Inf.	152

Estado de los Requerimientos

En este periodo, se evidencian el 98.86 % de PQRSD, resueltas con la debida oportunidad.

En su gran mayoría de los requerimientos que se registraron durante el periodo en mención fueron gestionados y cerrados sin novedad.

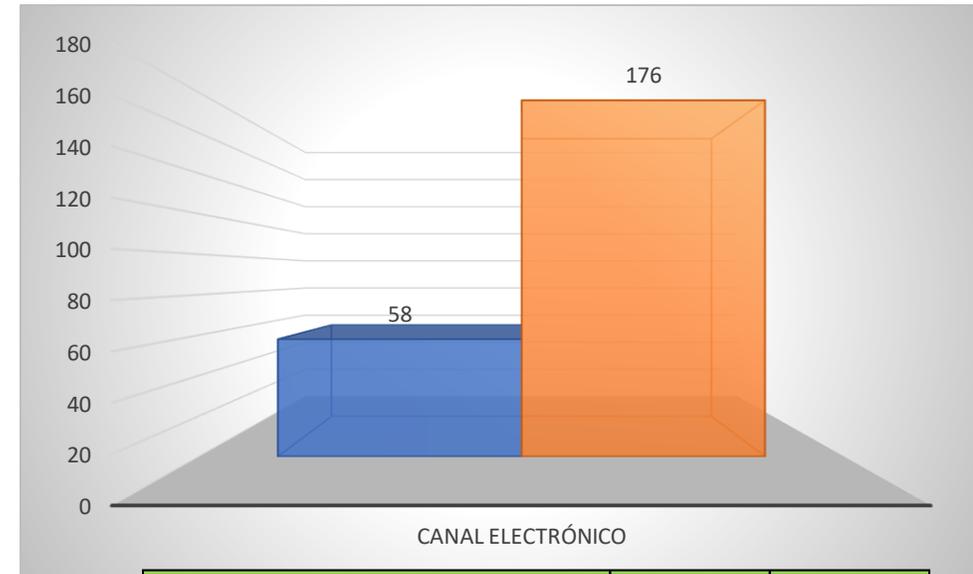
El 2.84 %, que registran novedad, en mayor número se debe a procesos con el mismo asunto y peticionario, que aunque se detectan, asocian y se registran en SEA, no son reflejadas en el reporte Matriz de Seg.

Estado	Nro.	Porcentaje %
Total de PQRSD reportadas en el Sistema	176	100%
Con Respuesta Oportuna	174	98.86 %
Con respuesta oportuna - Sin registro en SEA	5	2.84 %

Este porcentaje también hacen referencia a procesos gestionados fuera del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA, al respecto la Secretaría General sigue adelantando acciones de uso y apropiación de la herramienta alineados con lo que establece la “Resolución 168 de 2018, art. 3..” además de otras disposiciones normativas al respecto.

Requerimientos por canal de atención

En cumplimiento de la Resolución 385 del 12 de Marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social “por medio de la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del COVID-19” de la Directiva Presidencial Nro. 2 del 12 de Marzo que invita a hacer uso de las tecnologías de la información TIC, y atendiendo el Decreto 491 del 28 de Marzo de 2020 “ por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas”, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, fortaleció los canales electrónicos para la atención de sus grupos de valor.



CANALES DE ATENCIÓN	2019	2020
CANAL ELECTRÓNICO	58	176

Como resultado en general los grupos de valor adoptaron positivamente el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, registrando para este periodo un incremento de 303.44 % con respecto al mismo periodo del 2019, registradas por el canal electrónico..

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 Treinta y dos (32) trasladados a otras entidades, de Abril a Junio de 2020.



El campo
es de todos

Minagricultura

Gracias

Felipe Fonseca Fino
Director General

UPRA Colombia



YouTube

