



Informe de Gestión
Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la Gestión
de la Información

Segundo Trimestre de
2018

UPRAColombia



YouTube



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINAGRICULTURA

#RendicuentasUPRA
upra.gov.co



Durante el Segundo trimestre del año 2018, se recibieron:

Durante el Segundo trimestre de 2018 se recibieron Ciento trece (113) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para ser atendidas oportunamente durante el periodo

De las cuales :

Ciento cinco (105) fueron atendidas oportunamente.
Cuatro (4) PQRSD se atendieron fuera de tiempo.
Y Doce (12) con oportunidad de respuesta para el tercer trim. de 2018.

Indicador de eficiencia sobresaliente de 97.0 %

	PQRSD I TRIM - 18	ABRIL	MAYO	JUNIO
A	Nro. De PQRSD recibidas durante el mes	36	38	39
B	Rezago vienen del mes anterior	8	3	7
C	Número de PQRSD Atendidas oportunamente en el periodo actual	37	34	34
D	Rezago para el siguiente mes:	3	7	12
E	Inoportunas	4	0	0
F	Indicador: C/(B+C-D)	90%	100%	100%
	Total para el periodo	97%		

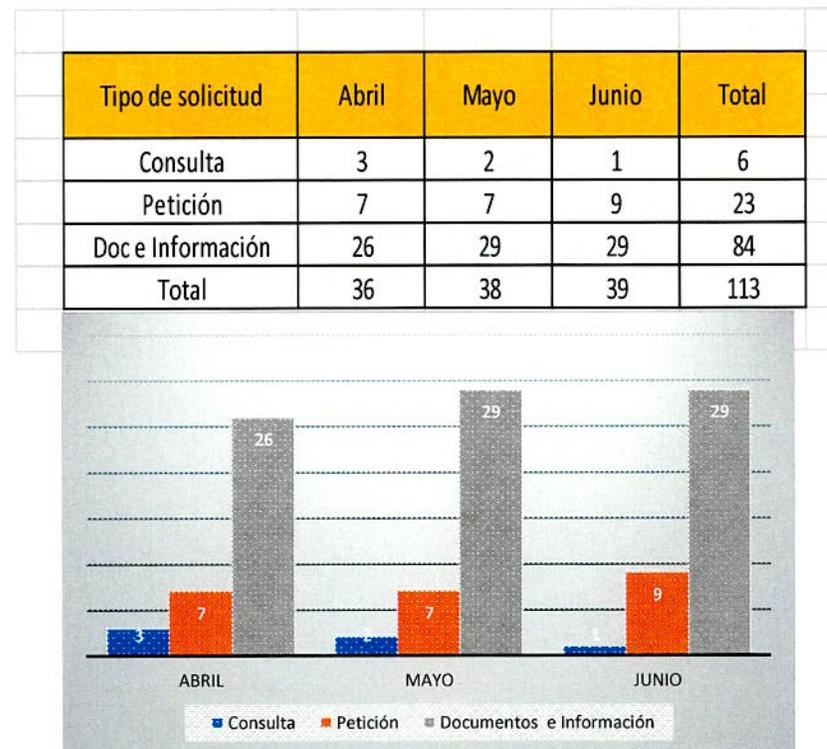
Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

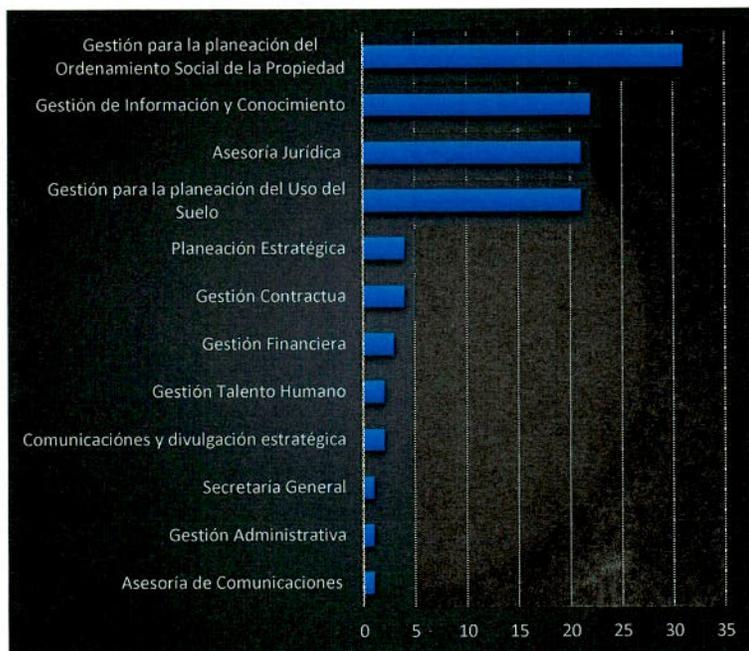
Para este análisis se registran Ciento trece (113) PQRSD recibidas en el periodo

CANAL DE COMUNICACION	Total	Porcentaje
Electrónico	77	68,14 %
C. Postal	31	27,43 %
Presencial	5	4,42 %
Total	113	100, %

El medio electrónico que lo componen el correo electrónico institucional y el formato Webfile, sigue sobresaliendo como el medio más utilizado por los peticionarios para interponer PQRSD, con un 68,14 % en promedio.

Los documentos e información se registran como los tipos de solicitudes que más se registran en la Unidad, la mayoría de las consultas hacen referencia a datos que se encuentran disponibles en el Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria (SIPRA).





Comportamiento PQRSD – Estadística Consolidada.

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

PROCESO ENCARGADO DE DAR RESPUESTA	Total
Asesoría de Comunicaciones	1
Gestión Administrativa	1
Secretaría General	1
Comunicaciones y divulgación estratégica	2
Gestión Talento Humano	2
Gestión Financiera	3
Gestión Contractua	4
Planeación Estratégica	4
Gestión para la planeación del Uso del Suelo	21
Asesoría Jurídica	21
Gestión de Información y Conocimiento	22
Gestión para la planeación del Ordenamiento Social de la Propiedad	31
Total	113

Fotografías y gráficas



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	113
Número de traslados a otra institución	27
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: Claudía Guerrero Tavera – Atención al Ciudadano *gt.*

#RendicuentasUPRA





GRACIAS

Autor / autores
Fuente: century gothic Bold
Tamaño: 18 - 28 pt

UPRAColombia    



#RendicuentasUPRA
upra.gov.co