



El campo
es de todos

Minagricultura

GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Tercer Trim-2020



UPRA Colombia



YouTube



INFORME CONSOLIDADO

Segundo Trim-2020

GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

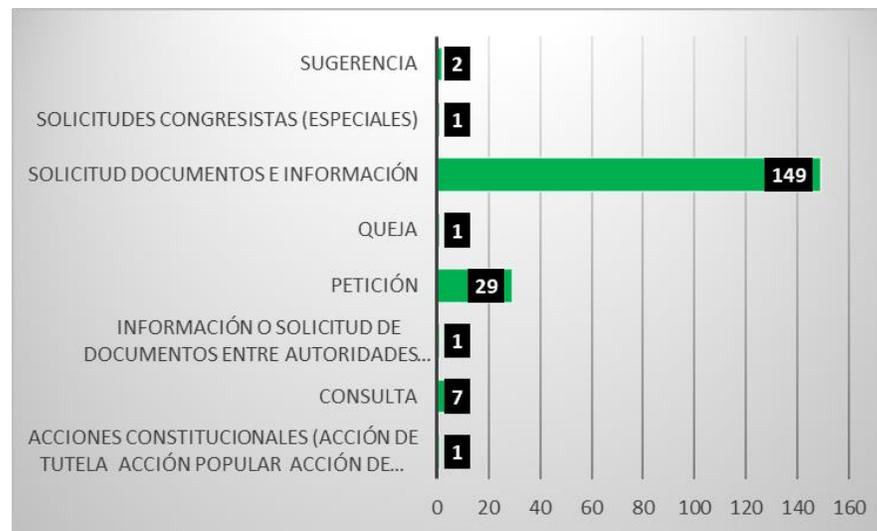
En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, presenta a la ciudadanía, el informe consolidado de Gestión correspondiente a los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2020, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de los medios electrónicos 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 Tercer trimestre del año se recibieron Ciento Noventa y un (191) PQRSD. De los cuales el 78,01 % corresponden a solicitudes de información. 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	TOTAL	PORCENTAJE %
Acciones Constitucionales (Acción de Tutela)	1	0,52
Consulta	7	3,66
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	1	0,52
Petición	29	15,18
Queja	1	0,52
Solicitud Documentos e información	149	78,01
Solicitudes Congresistas (Especiales)	1	0,52
Sugerencia	2	1,05
Total	191	



Estado de los Requerimientos

En este periodo, se evidencian el 99,48 % 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.

Descripción	Total	Causa	Acción
Respuestas fuera de Proceso	2	Incidencia SEA	Resueltos con oportuna oportunidad proceso diferente al de entrada
Solicitudes iguales	8	Ingresos en tiempos diferentes	Se asocian los procesos SEA
Fuera de Tiempo	1	Uso y apropiación Herramienta SEA	Acompañamiento respuesta PQRSD
Respuesta fuera del proceso	1	Uso y apropiación Herramienta SEA	Se asocia respuesta al proceso de entrada

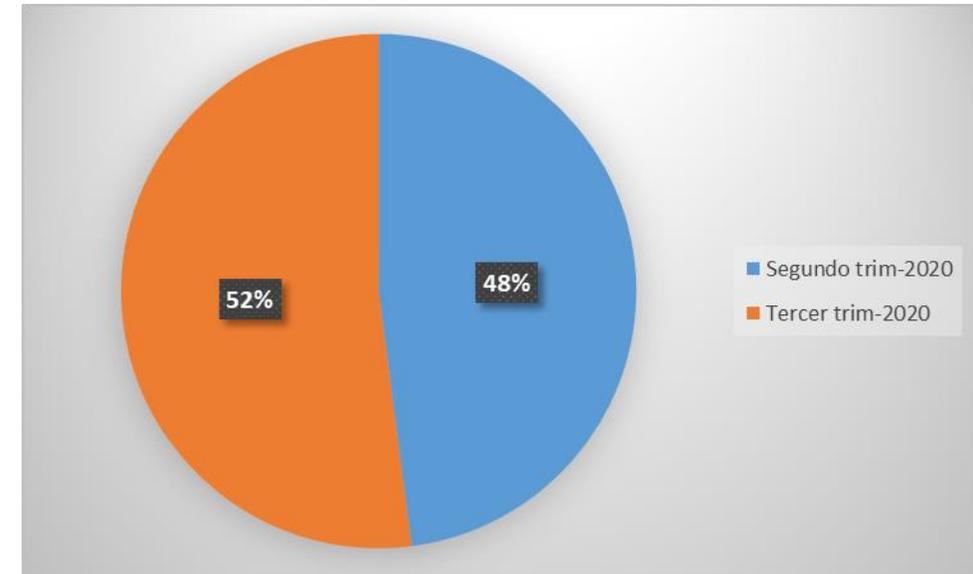
La Secretaría General sigue adelantando acciones de uso y apropiación de la herramienta alineados con lo que establece

La “Resolución 168 de 2018, art. 3..” Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas en la UPRA .

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, sigue fortaleció los canales electrónicos para la atención de sus grupos de valor.



Como resultado en general los grupos de valor siguen adoptando positivamente el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para interponer PQRSD por los canales electrónicos dispuestos por la entidad.

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 Veinti-seis (26) trasladados a otras entidades, de Julio a Septiembre de 2020.



El campo
es de todos

Minagricultura

Gracias

Felipe Fonseca Fino
Director General

UPRA Colombia



YouTube

