 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 4 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Cuarto Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Seguimiento PQRSD Secretaria General- Atención al ciudadano


En cumplimiento con lo estipulado en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA, expone a la ciudadanía en general el informe relacionado con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los diferentes grupos de valor, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre de 2021, teniendo como fuente de información los datos generados por el Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA y la información verificada por las dependencias de la Unidad.

Resultados:

De acuerdo con el seguimiento realizado, usando como fuente el Reporte “Matriz de Seguimiento Atención al Ciudadano SEA” para el cuarto trimestre del 2021, se recibieron Doscientas Veinticuatro (224) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. De estas Veinte y una (21) venían del tercer trimestre del 2021 pendiente en término para ser resueltas en el cuarto trimestre de 2021.

Tabla Nro. 1. Registro PQRSD – Consolidado Mes

RECIBIDAS	PQRSD
Vienen del 3 Trim-2021	21
OCTUBRE	130
NOVIEMBRE	47
DICIEMBRE	26
Total general	224

 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 4 - 2021
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
	Cuarto Trimestre
	Secretaría General – Atención al Ciudadano

Durante el periodo analizado se enviaron a través de la cuenta de atencionalusuario@upra.gov.co un total de 345 alertas de proximidad de vencimiento, a los líderes de los procesos asignados para dar respuesta, y una vez analizada la atención se encontró que Una pqrds (1) atendida con extemporaneidad y una (1) no contaba con soporte documental de respuesta en SEA. En el número de alertas enviadas y las extemporaneidades se puede concluir que los procesos atienden con mayor celeridad las peticiones de los grupos de valor de la entidad con **porcentaje de Eficiencia de 99 %, para el trimestre**, usando la herramienta destinada para tal fin con la misma eficiencia.

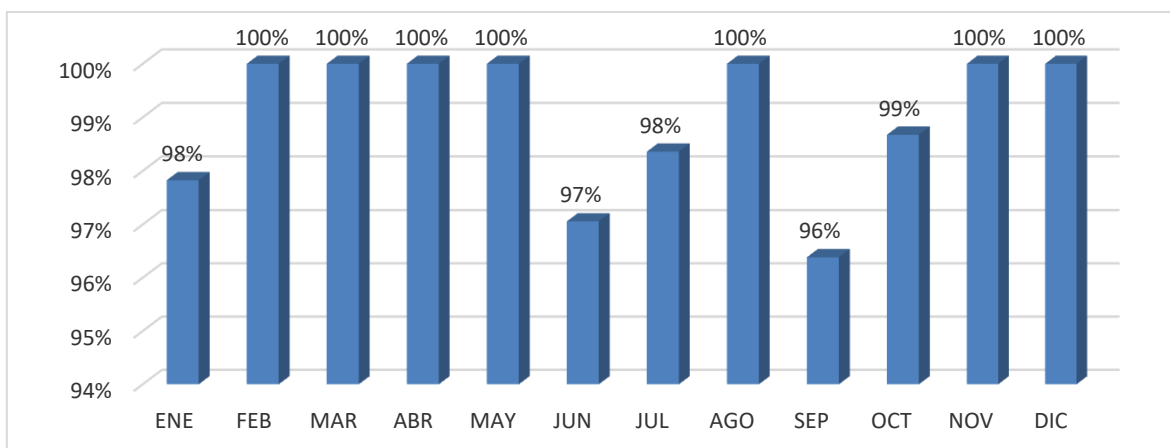


Gráfico Nro. 1. Análisis a la atención de las PQRSD

En cuanto a los requerimientos por modalidad, se evidencia como la más utilizada sigue siendo las peticiones de documentos e información con un 86,10 %


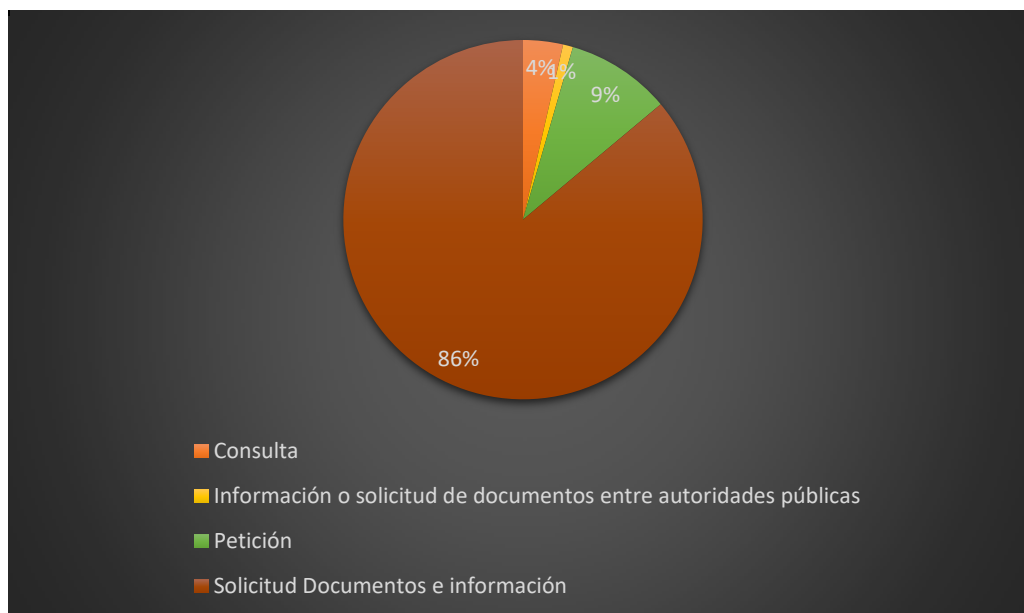
 El campo es de todos Minagricultura	INFORME NRO. 4 - 2021	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Cuarto Trimestre	
Secretaría General – Atención al Ciudadano		

Tabla Nro. 3. Modalidad de las PQRSD

Modalidad - Clasificación PQRSD	Total	Porcentaje
Consulta	8	3,59
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	2	0,90
Petición	21	9,42
Solicitud Documentos e información	192	86,10

Gráfico Nro. 2 Modalidad de las PQRSD



INFORME NRO. 4 - 2021



El campo es de todos

Minagricultura

**GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
Cuarto Trimestre
Secretaría General – Atención al Ciudadano**

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 457 de marzo de 2020 mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional, y ante la emergencia sanitaria, la UPRA, garantizó la atención y prestación de sus servicios mediante los canales virtuales (formulario web y correo electrónico). En consecuencia, el 100% de los requerimientos ingresaron por este canal.

Por otra parte, los requerimientos de solicitudes de información atendidos en ningún caso se negó el acceso a la información pública, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 y 22 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

Tabla Nro. 4. Tiempos de respuesta.

Tiempos de Respuesta	Total	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	*		
Consulta	8			1		1				1	1	1	1									2																						
Información o solicitud de documentos entre autoridades públicas	2				1						1																																	
Petición	21		4	1	2		1		1	4	1	1				1		1		2							1																	1
Solicitud Documentos e información	192	6	15	10	11	9	6	3	4	7	9	5	9	3	4	4	4	5	1	3	3	69	1																					1
* Sin evidencia de respuesta en SEA.																																												
Las solicitudes de ANT se promedió el tiempo de respuesta por cuanto se respondieron con un solo proceso SEA.																																												

Respeto a las solicitudes recibidas de la Agencia Nacional de Tierras, asunto “emitan concepto técnico sobre la adjudicación del predio objeto del estudio..”, setenta y dos (72) en total se respondieron en su totalidad sin registro de extemporaneidad de manera agrupada y se promedió el tiempo de respuesta.

El promedio de tiempo de respuesta de las PQRD por cada modalidad no superó los términos máximos establecidos en la normatividad vigente.

Gestión de la Información Agropecuaria, sigue siendo el proceso con mayor número de asignaciones para dar respuesta a las PQRSD.

SECRETARÍA GENERAL