



# INFORME DE GESTIÓN PQRS

DICIEMBRE 2016



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



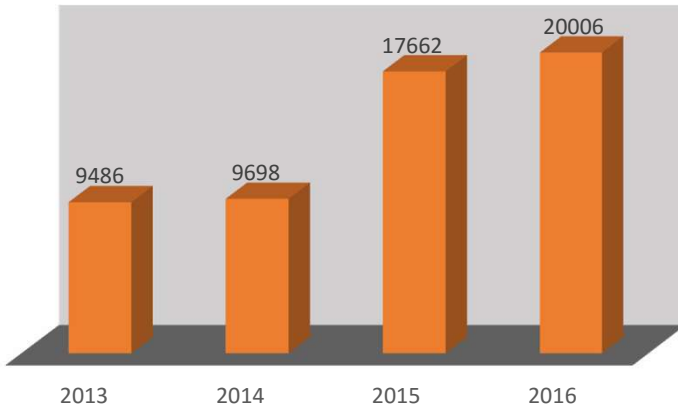
UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# CANALES DE ATENCIÓN

PQRS  
*Diciembre*

**1602**

CANTIDAD



VENTANILLA  
UNICA  
92%



E-MAIL  
5 %



PAG. WEB  
chat &  
teléfono  
3%



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# DIRECCIONES TERRITORIALES

## 10 DIAS

## TIEMPO

PROMEDIO DE  
RESPUESTA

## A PQRS

- SOLICITUDES RADICADAS EN LAS TERRITORIALES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE





UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# TIPOLOGIA PQRS



41%

INFORMACIÓN A  
JUZGADOS 1561



36%

INFORMACIÓN PROCESO  
RESTITUCION



7%

CONSULTA REGISTRO  
DE PREDIOS



4%

ORGANISMOS DE  
CONTROL



3%

COPIAS DE  
EXPEDIENTE



1%

INFORMACION GRL LEY  
1448

5%

SOLICITUD  
RELACIONADA RUPTA



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION