

# INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRSD



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

**MES  
DICIEMBRE  
2018  
PROCESO DE ATENCION AL  
CIUDADANO – SECRETARÍA  
GENERAL**



**El campo  
es de todos**

Minagricultura

Elaborado por:  
Unidad de Restitución de Tierras

# INDICE

**1.** Introducción

**5.** PQRS por Canal

**2.** Acceso a la Información Pública

**6.** PQRSD Asignadas a las Dependencias

**3.** PQRS Tipología

**7.** Tiempo Promedio de Respuesta

**4.** Comparación de PQRSD por Vigencia

**8.** Peticiones Negadas Decreto 103

**9.** Informe Detallado PQRSD

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, durante el periodo comprendido entre el 1° de diciembre al 31° de diciembre de 2018, con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD, las tendencias identificadas y la oportunidad de las respuestas. De esta manera formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la Administración Pública Nacional.

---



Introducción  
PQRS

## 2 Acceso a la Información Pública

De conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas 2018 y de acuerdo con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, la entidad publica a través de su portal Web [www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co), con un link de acceso al enlace <https://www.restituciondetierras.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>, de Transparencia y Acceso a la Información Pública en donde la ciudadanía podrá consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1° de diciembre al 31° de diciembre de 2018, se recibieron (1.360) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

# 3 PQRS

Recibidas por tipo  
de requerimiento



# 4 PQRSD

## Recibidas Mensual

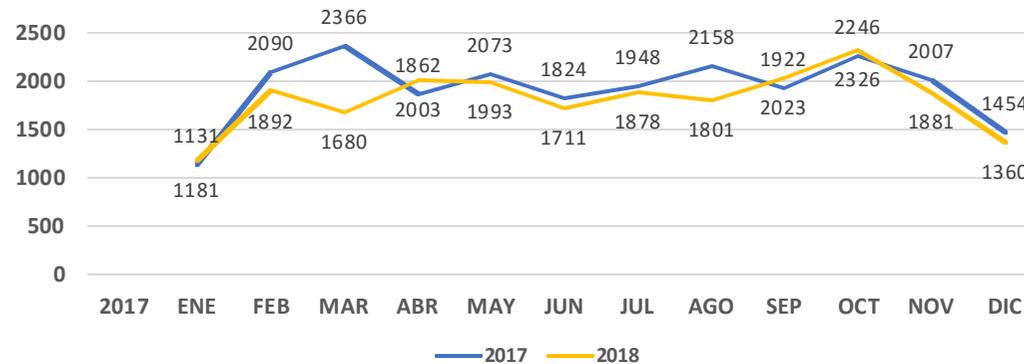
*El pico más alto de PQRSD, se ubica en el mes de marzo de 2017 y en el mes de octubre de 2018*

*La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2018 durante el ultimo mes fue inferior con respecto a 2017*

Comparativo Mes/Vigencia



Comportamiento PQRSD Mes/Vigencia



# 5 PQRSD

Recibidas por canal de atención



[Directorio General](#)  
[Unidad de](#)  
[Restitución de Tierras](#)



[@](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)



Línea gratuita nacional 018000 124212  
Línea para Bogotá 4279299

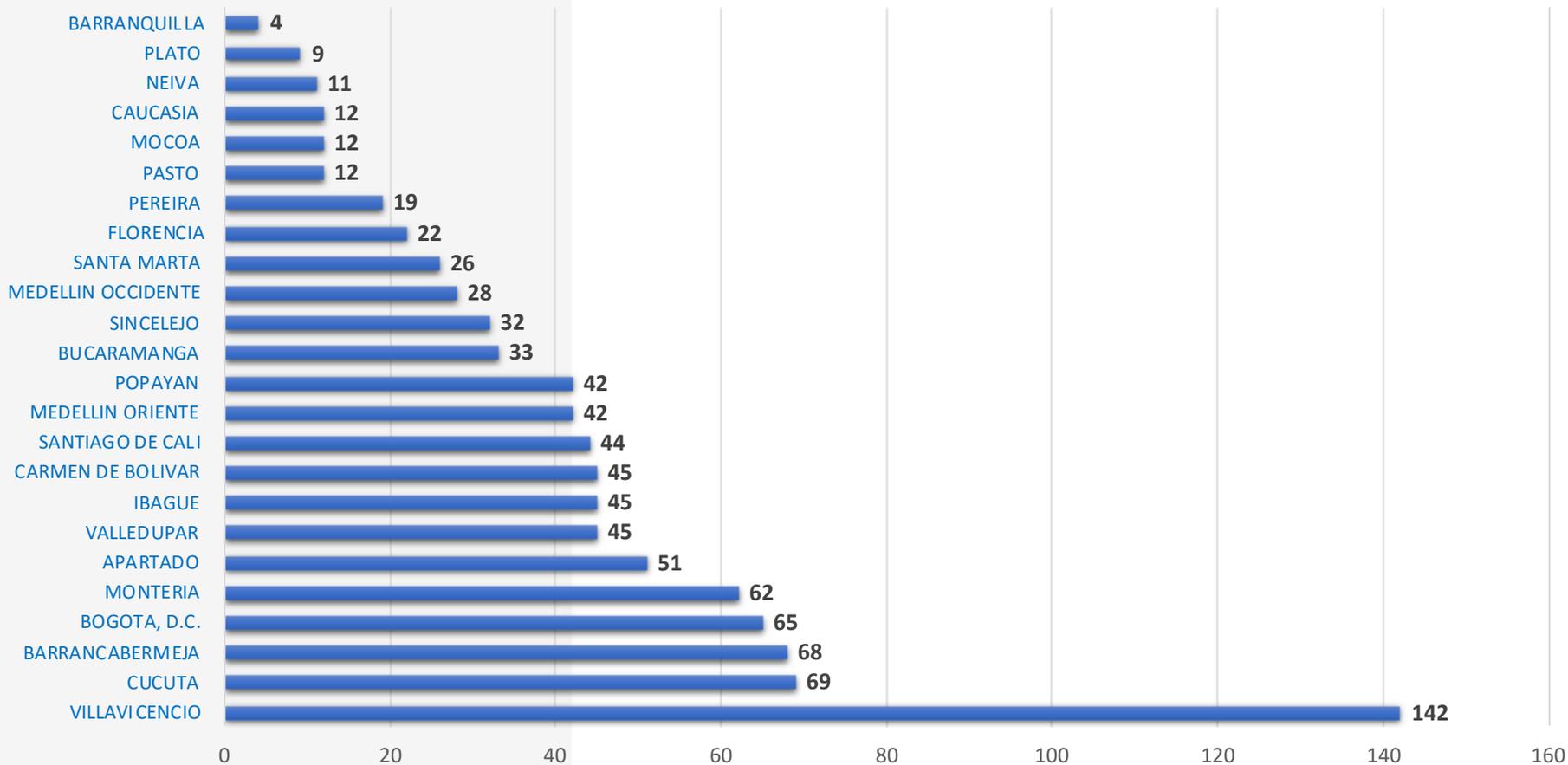


<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

# 6 PQRS

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

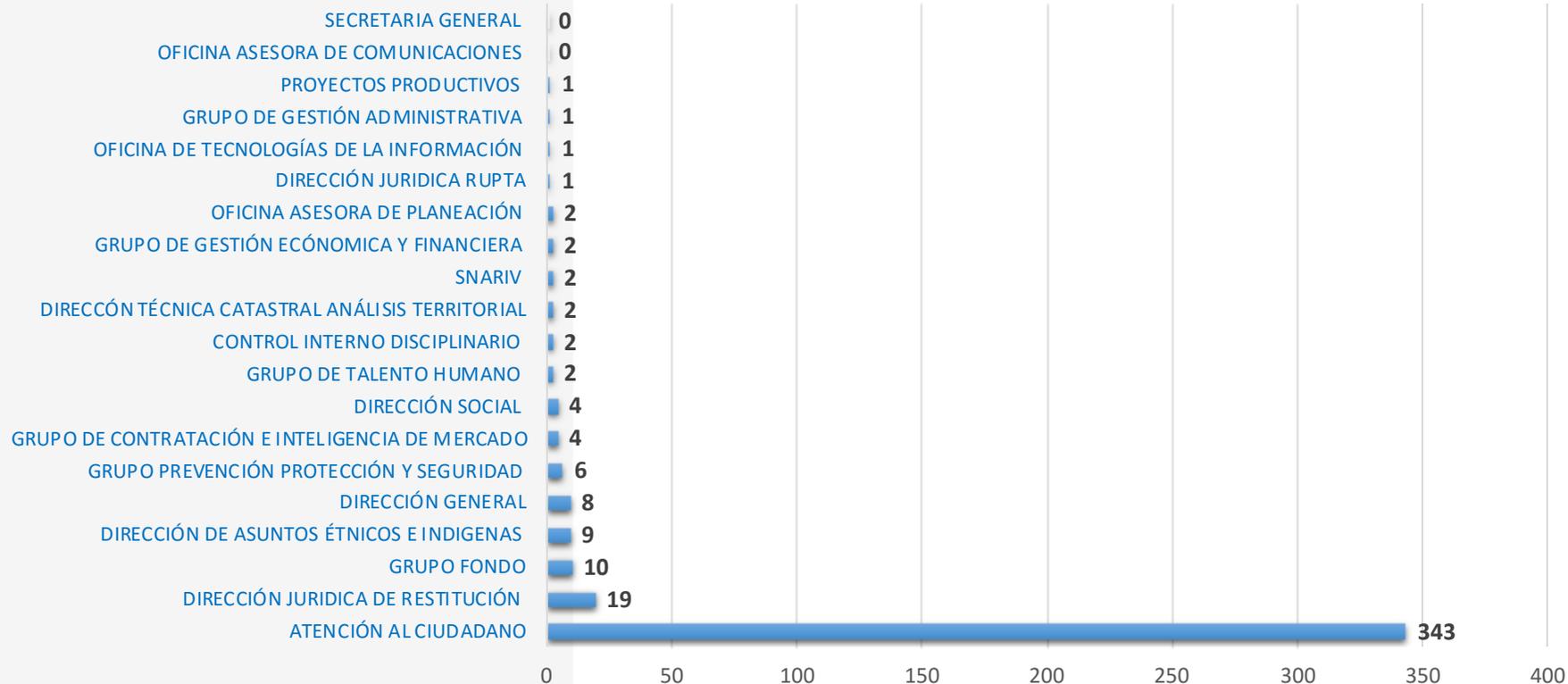
940 NIVEL TERRITORIAL



# 6 PQRS

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

420 NIVEL CENTRAL



# 7 PQRSD

## Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICION	15	10,6
ORGANISMOS DE CONTROL	12,29	7
RECLAMO	15	8
QUEJA	15	11,3
SUGERENCIA	15	5

## Peticiones Negadas

De conformidad con el Título IV, Capítulo IV “Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva” del Decreto 103 Durante el mes de diciembre de 2018), el 0,003% de las peticiones se negó el acceso a la información, en razón a la clasificación de la misma.