



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

AGOSTO 2017

 MINAGRICULTURA

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

3. PQRSD POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGÍA PQRSD



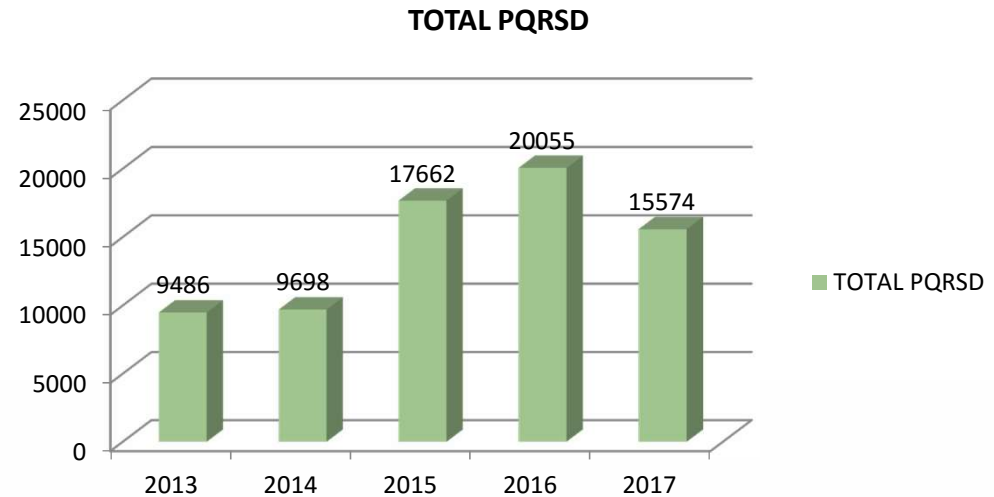
MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 15574.
- ✓ 2194 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Agosto.
- ✓ 2052 Casos corresponde a Territoriales y 142 Casos a Nivel Central.
- ✓ El 38,66% son sobre información de la Ley 1561 de 2012
- ✓ Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas

Nota: El total de PQRSD puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR.



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

2194 N° PQRS AGOSTO



**VENTANILLA
UNICA
87%**

<https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/664883/DIRECTORIO+GENERAL+ENERO2017..pdf/e10f2cdc-d0dd-4d66-97a0-616930c697d2>



**E-MAIL
11 %**

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**PAG. WEB chat
& Teléfono
2 %**

http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/

Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299

Chat: http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION



Territorial	Total
AGUACHICA (2762)	25
APARTADÓ (2447)	62
BARRANCABERMEJA (2463)	64
BARRANQUILLA (2450)	35
BOGOTÁ, D.C. (2451)	371
BUCARAMANGA (2464)	86
CARMEN DE BOLIVAR (2452)	20
CARTAGENA (2453)	26
CAUCASIA (2448)	25
CUCUTA (2461)	135
FLORENCIA (2852)	50
IBAGUÉ (2466)	126
MEDELLÍN (2449)	142
MOCOA (2462)	17
MONTERÍA (2456)	22
NEIVA (9143)	88
PASTO (2459)	24
PEREIRA (2469)	107
PLATO (2850)	19
POPAYÁN (2454)	194
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	6
SANTA MARTA (2457)	34
SANTIAGO DE CALI (2467)	97
SINCELEJO (2465)	34
VALLEDUPAR (2455)	66
VILLAVICENCIO (2458)	177
Total general	2052

Tipo	Total
CENTRAL	142
Total general	142

PQRSD RADICADAS AGOSTO 2017

El tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PQR	PROMEDIO
Control Político	5 días
Documentos e Información	10 días
Consulta	30 días
Peticiones	15 días

El tiempo de respuesta varía de acuerdo a la ley 1755 en su artículo 14 en donde indica los diferentes tiempos de atención según la solicitud.

PQRSD



MINAGRICULTURA

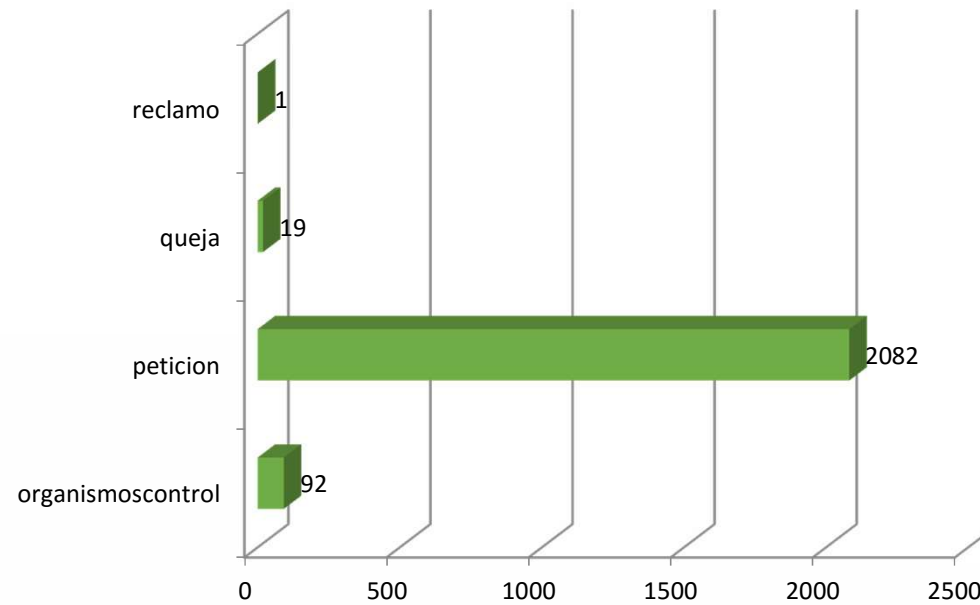


TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



TIPOLOGIAS PQRS

El 94,89 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Nota: Durante el período del mes de Agosto el 1% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION