



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

[www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co)

# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## ABRIL DE 2018

Versión 3





# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## CONTENIDO

**1. VIGENCIAS**

**2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN**

**3. PQRSD POR TERRITORIAL**

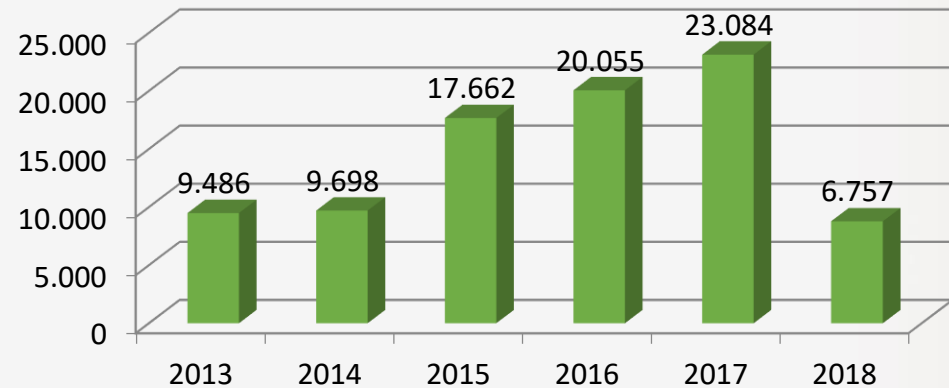
**4. TIPOLOGÍA PQRSD**

Versión 3



## COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

### TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2018 son 6757.
- ✓ 2.003 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Abril.
- ✓ 1.336 casos corresponde a Territoriales y 667 casos a nivel Central.
- ✓ El 30% de los casos corresponden a información de la Ley 1561 de 2012.
- ✓ Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas.

Nota: Debido a la tipificación de las solicitudes, El total de PQRSD puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR.

Versión 3



# COMPORTAMIENTO POR CANALES

## N° 2.003 PQRS D ABRIL



**PRESENCIAL**  
85%

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



**CORREO  
ELECTRONICO**  
10%

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



**FORMULARIO  
WEB, CHAT Y  
TELEFÓNICO**  
5%

[Formulario web de PQRS y/o Denuncias](#)

Línea gratuita nacional 018000 124212

Línea para Bogotá 4279299

Versión 3



## PQRSD RADICADAS

El tiempo promedio de respuesta

NIVEL CENTRAL	TOTAL
CENTRAL	667
<b>Total general</b>	<b>667</b>

NIVEL TERRITORIAL	TOTAL
VILLAVICENCIO (2458)	262
BOGOTA, D.C. (2451)	78
CUCUTA (2461)	77
BARRANCABERMEJA (2463)	73
VALLEDUPAR (2455)	84
MEDELLIN ORIENTE (2449)	65
IBAGUE (2466)	60
BUCARAMANGA (2464)	40
APARTADO (2447)	65
MONTERIA (2456)	57
SANTIAGO DE CALI (2467)	47
SANTA MARTA (2457)	67
FLORENCIA (2852)	38
PEREIRA (2469)	40
SINCELEJO (2465)	23
CAUCASIA (2448)	22
CARMEN DE BOLIVAR (2452)	44
NEIVA (9143)	34
MEDELLIN OCCIDENTE (1019)	37
MOCOA (2462)	44
PASTO (2459)	30
PLATO (2850)	9
POPAYAN (2454)	29
CARTAGENA (2453)	0
BARRANQUILLA (2450)	11
AGUACHICA (2762)	0
<b>Total general</b>	<b>1336</b>

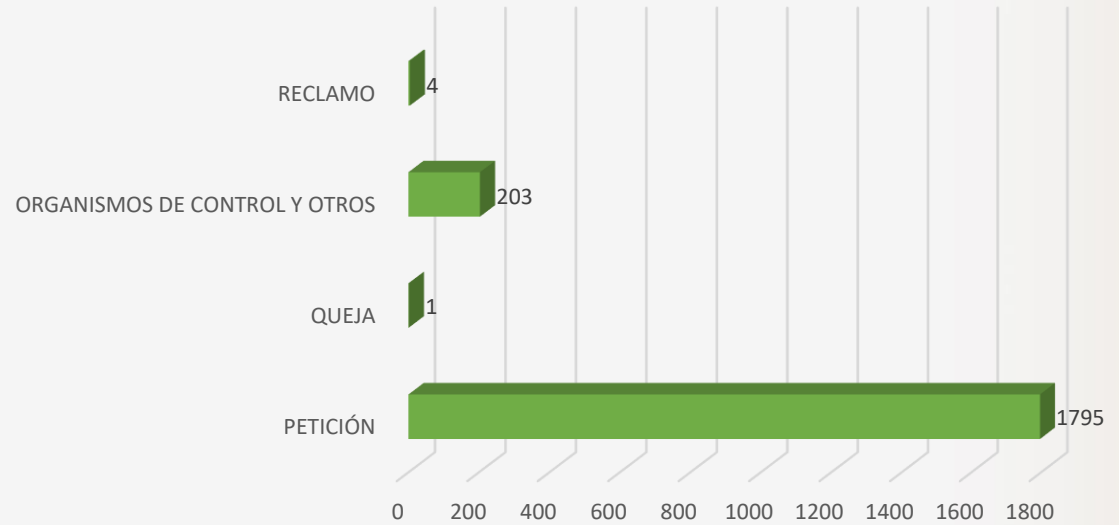
TIPO DE PQR	PROMEDIO
Control Político	5 días
Documentos e Información	10 días
Peticiones	15 días
Consulta	30 días

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.



## TIPOLOGIAS PQRS

El 90 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Durante el período del mes de abril el 1,4% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.

Nota: Debido a la tipificación de las solicitudes, El total de PQRS puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR. Por tal motivo se carga la versión N° 3

Versión 3