



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

NOVIEMBRE DE 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

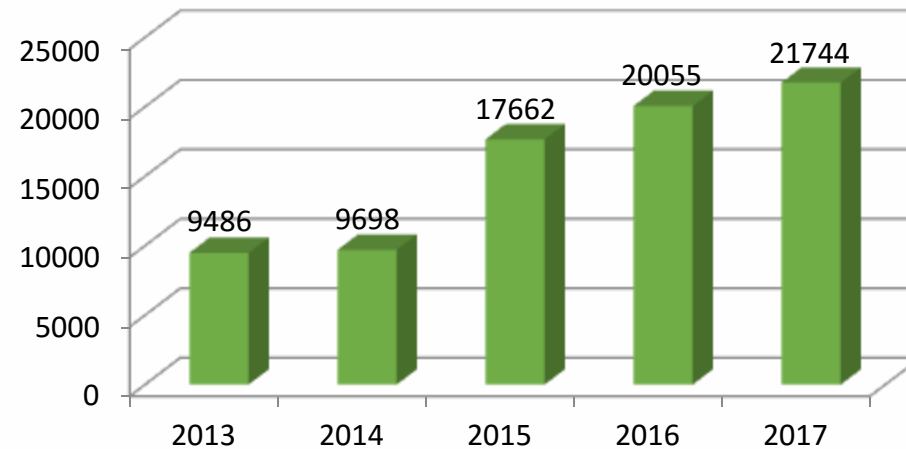
3. PQRSD POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGÍA PQRSD



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 21.744.
- ✓ 2.018 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Noviembre.
- ✓ 1922 Casos corresponde a Territoriales y 96 Casos a nivel Central.
- ✓ El 37% son sobre información de la Ley 1561 de 2012 en 2017.
- ✓ 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.



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

2018 N° PQRS NOVIEMBRE



**VENTANILLA
UNICA**
87%

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



E-MAIL
10%

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**PAG. WEB chat
& Teléfono**
3%

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)	14
APARTADÓ (2447)	82
BARRANCABERMEJA (2463)	70
BARRANQUILLA (2450)	37
BOGOTÁ, D.C. (2451)	316
BUCARAMANGA (2464)	96
CARMEN DE BOLÍVAR (2452)	48
CARTAGENA (2453)	18
CAUCASIA (2448)	25
CUCUTÁ (2461)	102
FLORENCIA (2852)	34
IBAGUÉ (2466)	96
MEDELLÍN (2449)	127
MOCOA (2462)	14
MONTERÍA (2456)	70
NEIVÁ (9143)	80
PASTO (2459)	28
PEREIRA (2469)	91
PLATO (2850)	17
POPAYÁN (2454)	108
QUIBDO (2468)	11
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	12
SANTA MARTA (2457)	44
SANTIAGO DE CALI (2467)	87
SINCELEJO (2465)	47
VALLEDUPAR (2455)	71
VILLAVICENCIO (2458)	177
Total general	1922

CAUSAL	TOTAL
CENTRAL	96
Total general	96

PQRSD RADICADAS NOVIEMBRE 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

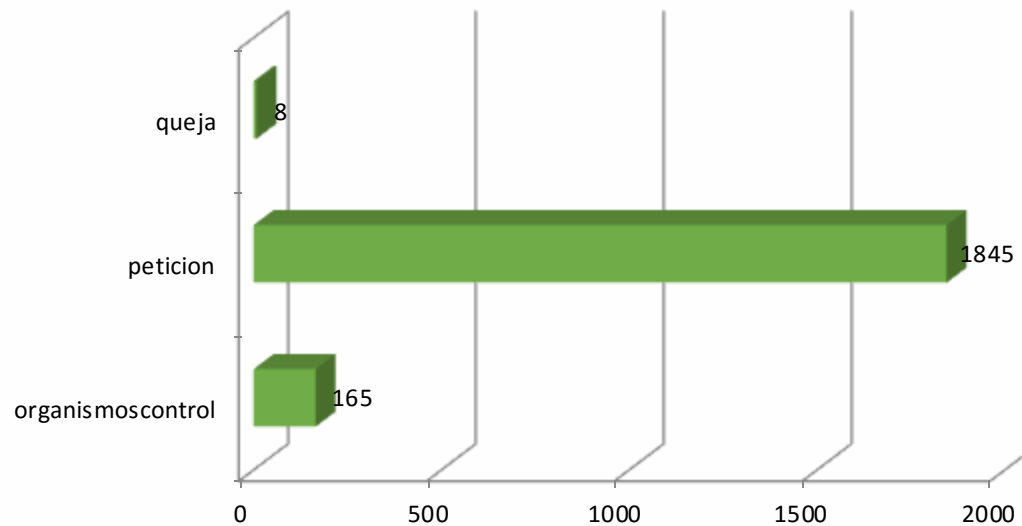


TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



TIPOLOGIAS PQRSD

El 91,42 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



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