



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

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

TRIMESTRE  
SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE DE  
2018  
PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO –  
SECRETARÍA GENERAL

# INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRSD 2018



 GOBIERNO DE COLOMBIA



# INDICE

01. Introducción

05. PQRS por Canal

02. Acceso a la información pública

06. PQRSD asignadas a las  
dependencias y grupos internos de  
trabajo

03. PQRS Tipología

07. Tiempo promedio de respuesta

04. Comparación de PQRSD recibidas  
en periodos anteriores

08. Peticiones negados Decreto  
103

09. Informe detallado PQRSD



# 1 Introducción PQRS

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 septiembre y el 30 de noviembre 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..

---



## 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 trimestre comprendido de Septiembre, Octubre y Noviembre del año 2018, se recibieron 6.230 solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

3

# PQRS

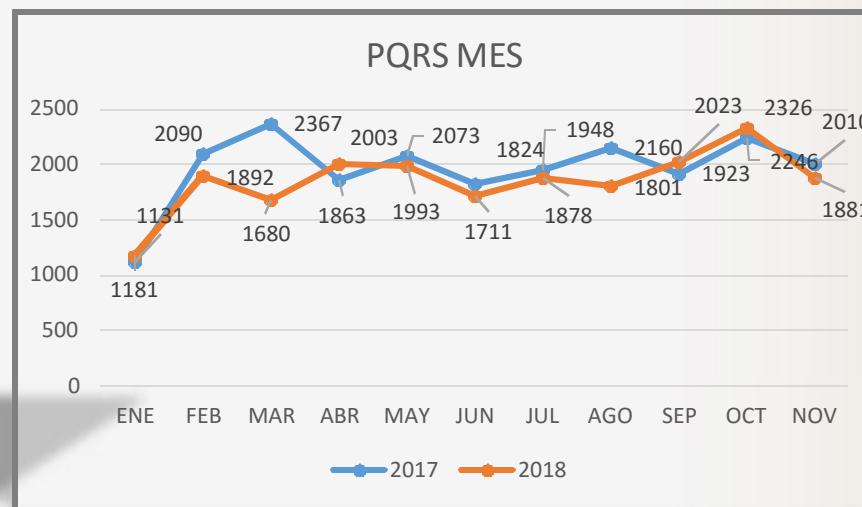
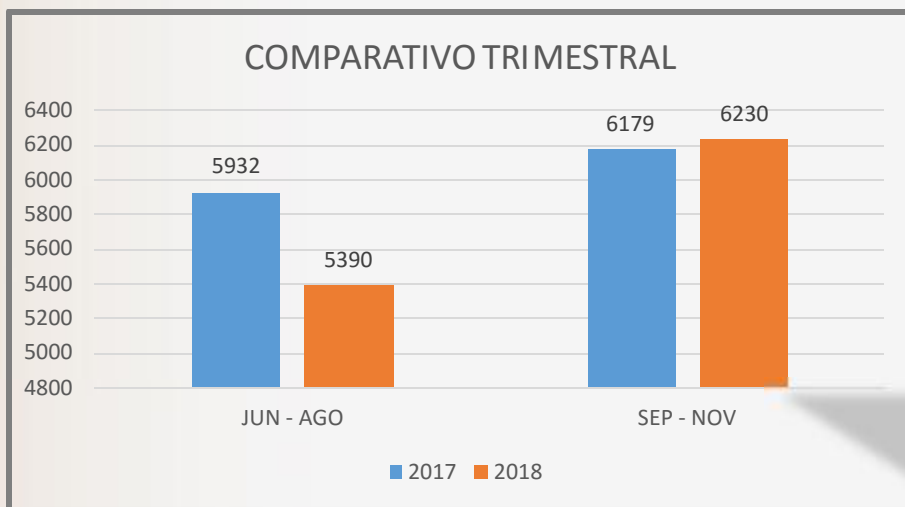
Recibidas por tipo de requerimiento





4

# Comparación de PQRSD Recibidas Trimestral



La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2018 Durante el ultimo trimestre fue superior con respecto a 2017

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





5

# PQRS

Recibidas por canal de atención



Directorio General  
Unidad de Restitución  
de Tierras

4839  
PRESENCIAL  
77,7 %

996  
CORREO  
ELECTRONICO  
16,0%



atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



Línea gratuita nacional 018000 124212  
Línea para Bogotá 4279299

13  
TELEFONICO,  
CHAT, BUZÓN  
DE  
SUGERENCIA  
1%

382  
PAGINA WEB  
6,1%



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

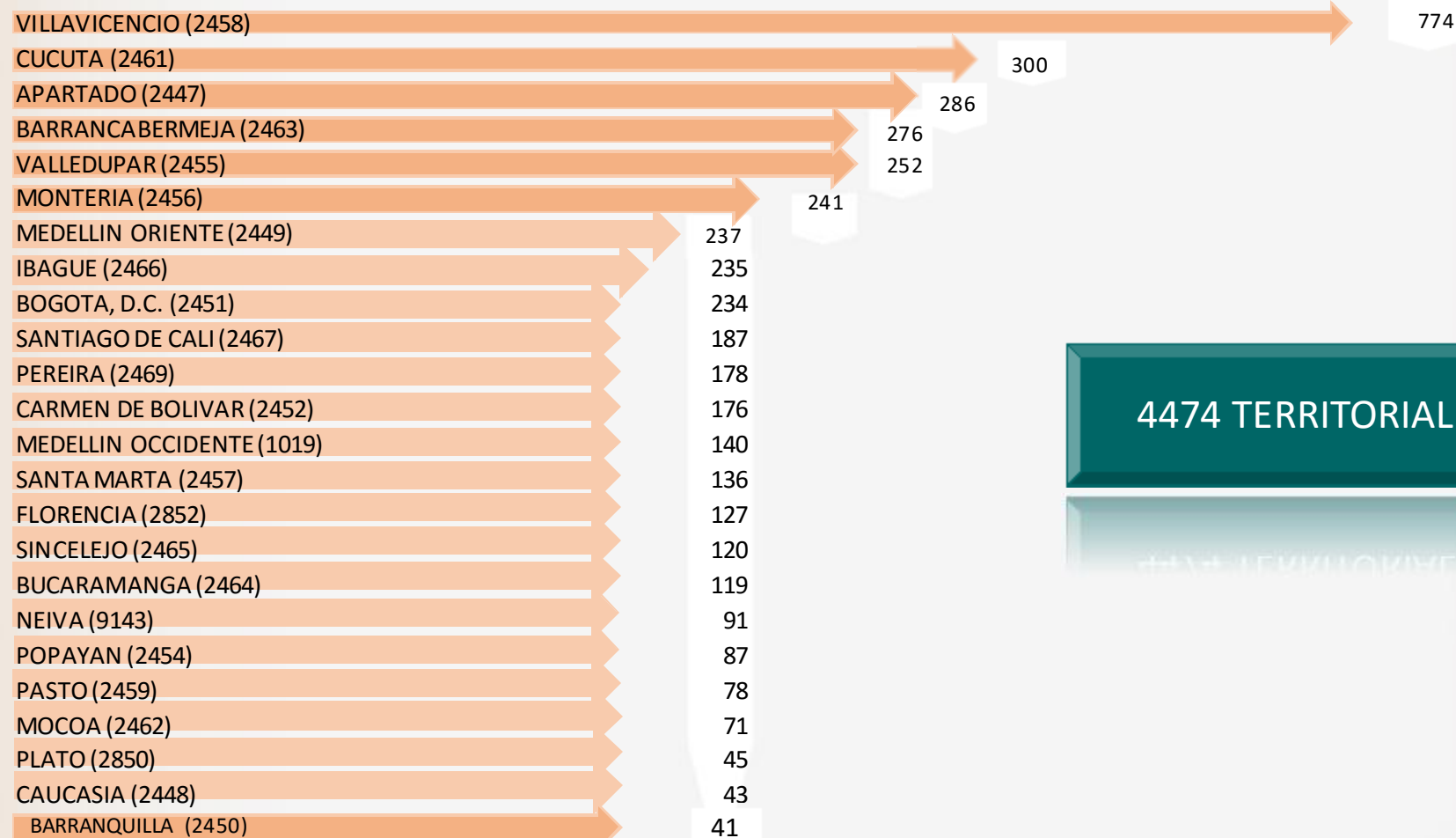




6

# PQRS

Recibidas por dependencia y  
grupos de trabajo



4474 TERRITORIAL





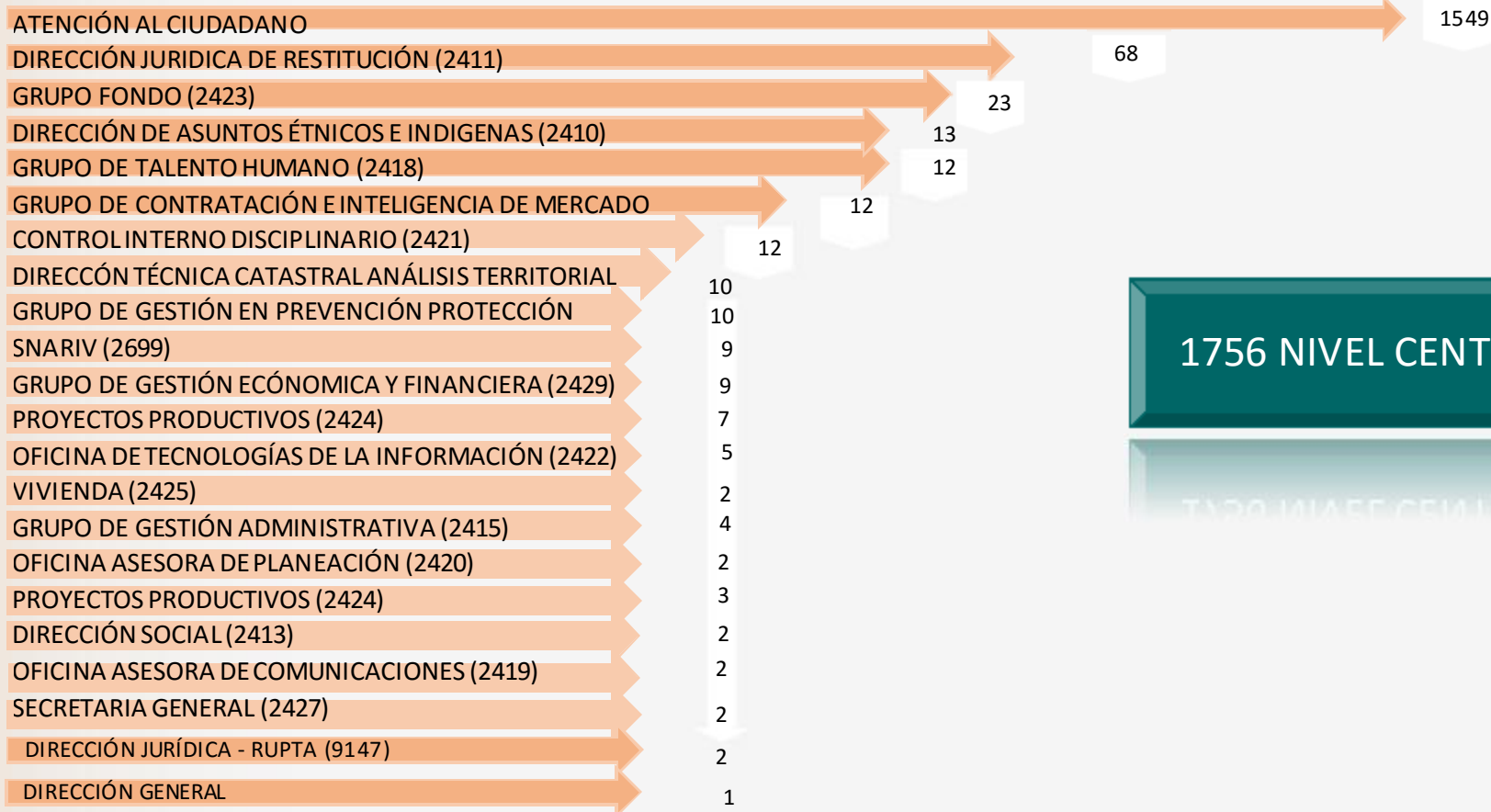


UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

6

# PQRS

Recibidas por dependencia y  
grupos de trabajo



1756 NIVEL CENTRAL





7

# PQRS

Tiempo promedio de  
respuesta

Tipo de Petición	Días Para Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICION	15	10,6
ORGANISMOS DE CONTROL	5	10,5
RECLAMO	15	18
QUEJA	15	11,3
SUGERENCIA	15	16
CONSULTA	30	14,8



# PQRS



## Peticiones Negadas

Durante el trimestre (septiembre, octubre y noviembre de 2018), el 0,94% de las peticiones se negó el acceso a la información, debido a la de la confidencialidad de la misma.

