



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

DICIEMBRE DE 2017

Version 2



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

3. PQRSD POR TERRITORIAL

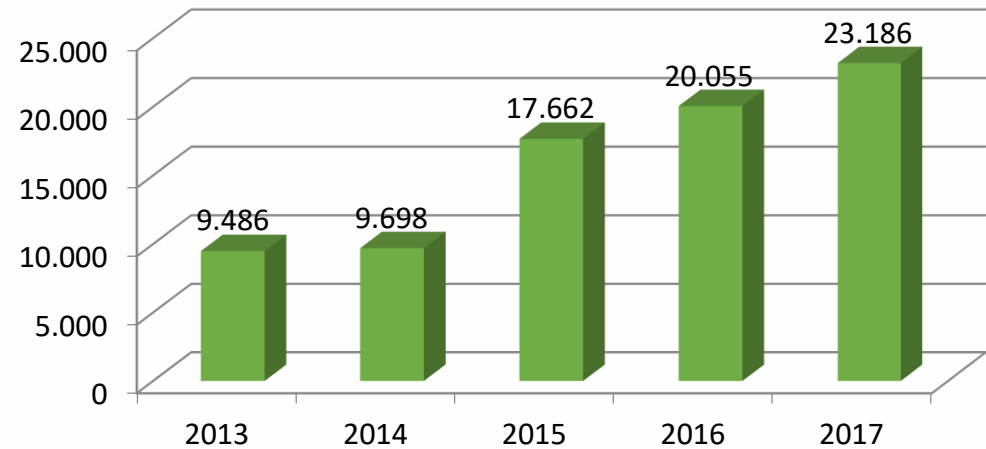
4. TIPOLOGÍA PQRSD

Versión 2



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 23.186
- ✓ 1.314 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Diciembre.
- ✓ 1.265 casos corresponde a Territoriales y 49 casos a nivel Central.
- ✓ El 28% 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.

Version 2



MINAGRICULTURA





COMPORTAMIENTO POR CANALES

N° 1.314 PQRS DICIEMBRE



VENTANILLA UNICA
90%

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



E-MAIL
8%

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**FORMULARIO
WEB, CHAT Y
TELEFÓNICO**
2%

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

Línea gratuita nacional 018000 124212

Línea para Bogotá 4279299

Version 2



NIVEL CENTRAL	TOTAL
CENTRAL	49
Total general	49

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

NIVEL TERRITORIAL	TOTAL
VILLAVICENCIO (2458)	157
BOGOTA, D.C. (2451)	214
CUCUTA (2461)	56
BARRANCABERMEJA (2463)	37
VALLEDUPAR (2455)	48
MEDELLIN ORIENTE (2449)	87
IBAGUE (2466)	76
BUCARAMANGA (2464)	42
APARTADÓ (2447)	68
MONTERIA (2456)	62
SANTIAGO DE CALI (2467)	55
SANTA MARTA (2457)	16
FLORENCIA (2852)	27
PEREIRA (2469)	57
SINCELEJO (2465)	22
CAUCASIA (2448)	27
CARMEN DE BOLIVAR (2452)	17
NEIVA (9143)	23
GUAVIARE	9
MOCOIA (2462)	13
PASTO (2459)	14
PLATO (2850)	9
POPAYAN (2454)	76
CARTAGENA (2453)	16
BARRANQUILLA (2450)	23
AGUACHICA (2762)	7
Total general	1258

PQRSD RADICADAS

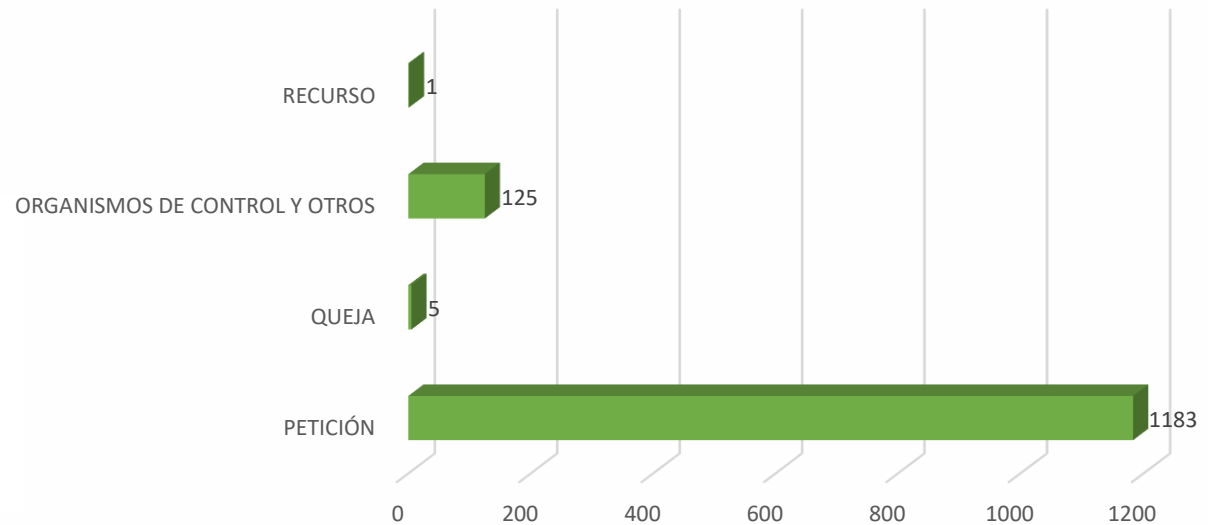
El tiempo promedio de respuesta

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



TIPOLOGIAS PQRSD

El 99 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Nota: Durante el período del mes de Febrero el 0,6% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.

Nota 2: La versión 2 se realiza debido a que la anterior versión se encontraba con corte hasta el 24 de diciembre por corte de fin de año.

Versión 2



MINAGRICULTURA

