



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

PQRS ABRIL 2017



# INFORME DE GESTIÓN PQRS

UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS ABANDONADAS Y  
DESPOJADAS

# 2017



MINAGRICULTURA





# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## CONTENIDO

**1. VIGENCIAS**

**2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION**

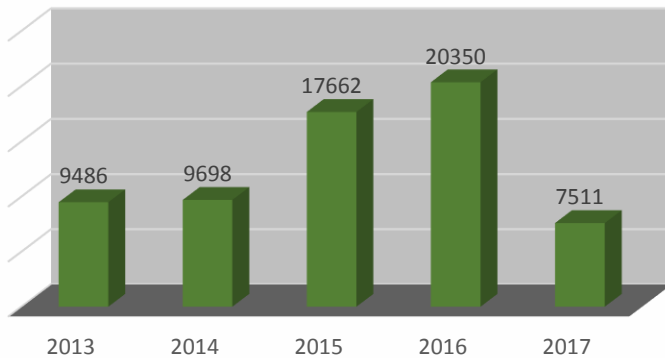
**3. PQRS POR TERRITORIAL**

**4. TIPOLOGIA PQRS**



# VIGENCIA

VIGENCIA PQRS



El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante 2017 son 3526, el 41% son sobre información de la Ley 1561 de 2012; Las Peticiones de la Entidad son 100,158 Solicitudes registradas en el registro de tierras,

Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRS recibidas.

## CONSOLIDADO PQRS ABRIL

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES CARGUE APLICATIVO	%
ABRIL	1889	1242	66%	647	34%



# PQRS ABRIL 2017

1889



VENTANILLA  
UNICA  
87%



E-MAIL  
10 %



PAG. WEB chat  
& Teléfono  
3%

## TENDENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN

VISITE NUESTRO DIRECTORIO EN DONDE ENCUENTRA LAS  
DIRECCIONES DE LAS VENTANILLAS DE RADICACION



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

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

Peticiones que se radican a través del correo de atención al público de la entidad

[http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs\\_web/](http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/)

Ingrese las solicitudes a través de la página WEB

LINEAS DE ATENCION TELEFONICA [4279299](tel:4279299), [3770300](tel:3770300)  
CHAT: [http://gestionicc.interactivo.com.co/chat\\_restitucion/](http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/)



TERRITORIAL	CANTIDAD	%
AGUACHICA	12	0,6%
APARTADÓ	71	3,8%
BARRANCABERM	36	1,9%
BARRANQUILLA	22	1,2%
BOGOTA, D.C.	235	12,4%
BUCARAMANGA	148	7,8%
CARMEN DE BOLI	17	0,9%
CARTAGENA	32	1,7%
CAUCASIA	12	0,6%
CUCUTA	88	4,7%
FLORENCIA	23	1,2%
IBAGUE	75	4,0%
MEDELLIN	388	20,5%
MOCOA	7	0,4%
MONTERIA	71	3,8%
NEIVA	42	2,2%
NO APLICA	79	4,2%
PASTO	40	2,1%
PEREIRA	70	3,7%
PLATO	20	1,1%
POPAYAN	95	5,0%
QUIBDO	6	0,3%
SAN JOSÉ DEL GU	9	0,5%
SANTA MARTA	15	0,8%
SANTIAGO DE CA	54	2,9%
SINCELEJO	23	1,2%
VALLEDUPAR	75	4,0%
VILLAVICENCIO	124	6,6%

## PQRS RADICADAS EN 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.

PQRS D



MINAGRICULTURA





UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# TIPOLOGIA PQRS

## TIPIFICACION

INFORMACIÓN A JUZGADOS 1561
INFORMACIÓN PROCESO RESTITUCION
CONSULTA REGISTRO DE PREDIOS
ORGANISMOS DE CONTROL
SOLICITUD RELACIONADA RUPTA
COPIAS DE EXPEDIENTE

41%

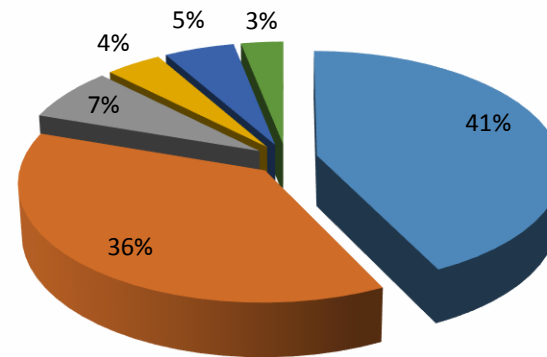
36%

7%

4%

5%

3%



- INFORMACIÓN A JUZGADOS 1561
- INFORMACIÓN PROCESO RESTITUCION
- CONSULTA REGISTRO DE PREDIOS
- ORGANISMOS DE CONTROL
- SOLICITUD RELACIONADA RUPTA
- COPIAS DE EXPEDIENTE

La Mayor cantidad de solicitudes de PQRS se presentan por información de Juzgados ley 1561 que representa un 41 % del total de solicitudes.