



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

ENERO 2017



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

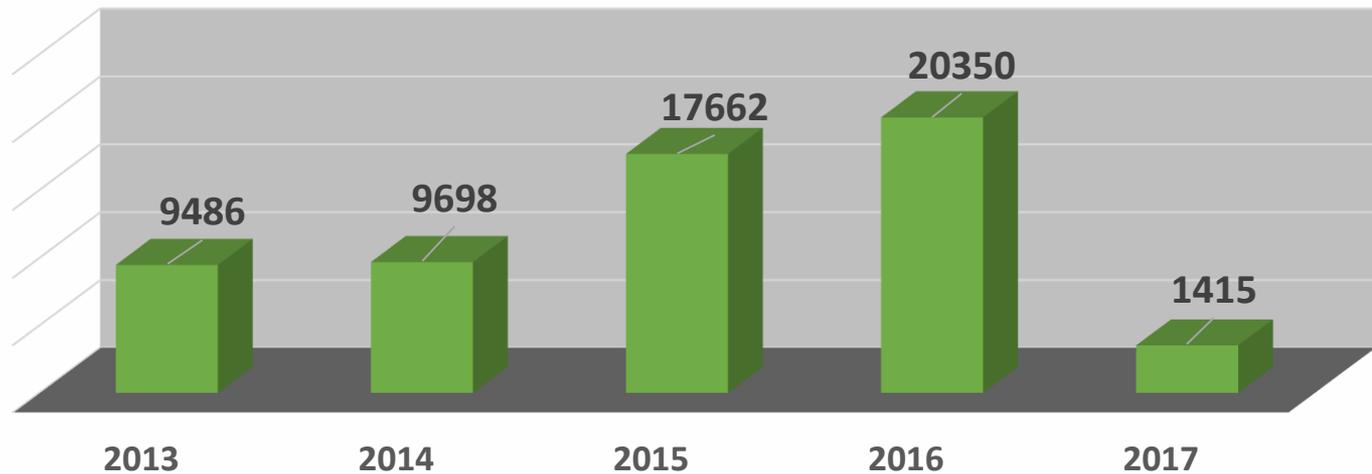
1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION

3. PQRS POR TERRITORIAL



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante el mes de Enero de 2017 es de 1415 .
- El 41% son sobre información de la Ley 1561 de 2012
- Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas.



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

TENDENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN

1415 PQRS ENERO 2017



VENTANILLA
UNICA
88%

<https://www.restituciondetierras.gov.co/directorio-general>



E-MAIL
10 %

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



Web - Chat &
Teléfono
2%

http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/
Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299
Chat: http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/



PQRSD POR TERRITORIO

TERRITORIAL	PQRS RECIBIDA	%
AGUACHICA	10	1%
APARTADÓ	63	4%
BARRANCABERMEJA	60	4%
BARRANQUILLA	25	2%
BOGOTÁ, D.C.	251	18%
BUCARAMANGA	67	5%
CARMEN DE BOLIVAR	21	1%
CARTAGENA	29	2%
CAUCASIA	11	1%
CUCUTA	66	5%
FLORENCIA	37	3%
IBAGUE	53	4%
MEDELLIN	78	6%
MOCOA	23	2%
MONTERIA	44	3%
NEIVA	34	2%
NIVEL CENTRAL	80	6%
PASTO	24	2%
PEREIRA	46	3%
PLATO	19	1%
POPAYAN	30	2%
QUIBDO	3	0%
SAN JOSÉ DEL GUAVIAR	3	0%
SANTA MARTA	12	1%
SANTIAGO DE CALI	42	3%
SINCELEJO	18	1%
SUPERVISOR	3	0%
VALLEDUPAR	102	7%
VILLAVICENCIO	161	11%

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.



MINAGRICULTURA

