



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

ENERO 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

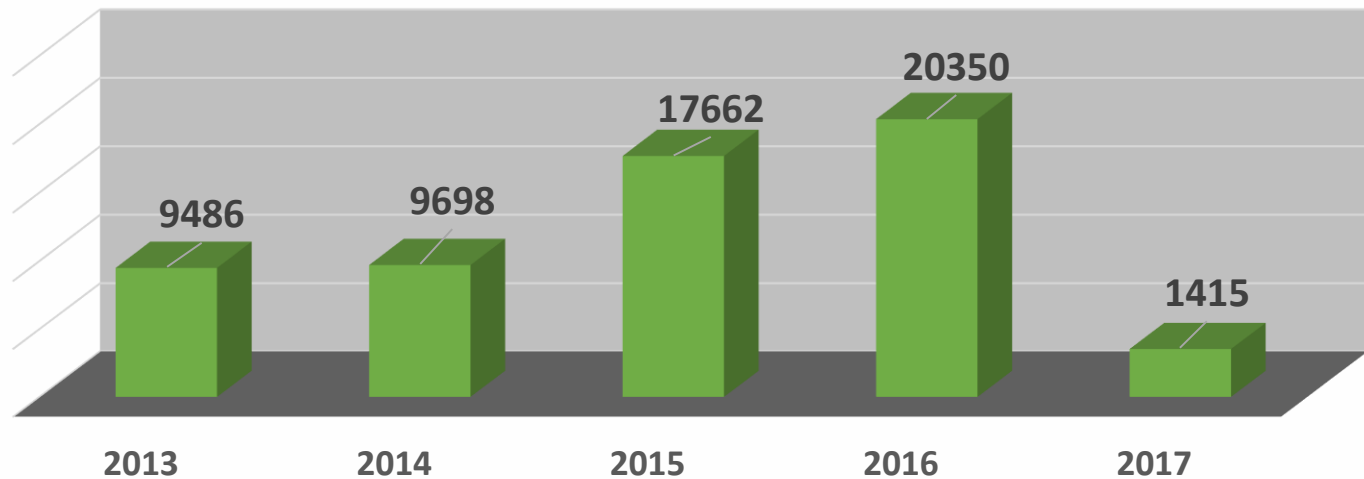
1. VIGENCIAS

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 EDUCACIÓN



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

